

# المواقع الإلكترونية للمحافظات المصرية

## دراسة تحليل مضمون في ضوء مدخل الديمقراطية الإلكترونية

إعداد

د/ صالح عبد الرحمن أحمد

مدرس بقسم الإدارة العامة كلية الاقتصاد  
والعلوم السياسية جامعة القاهرة

د. عادل صالح

مدرس بقسم الاعلام كلية الآداب  
جامعة سوهاج

### المقدمة

يشير الحكم الرشيد Good governance في أبسط معانيه إلى ضمان العدالة لجميع المواطنين، أو بعبارة أخرى ضمان الوصول المتكافئ للاحتياجات الاجتماعية للجميع وأهمها ضمان الوصول إلى المعلومات وبناء المعرفة لدى المواطنين. ويرى كل من بويندكستر وماك كومبس ( Poindexter & McCombs, 2001) أن أحد المبادئ الأساسية المرتبطة بالديمقراطية هي أن المواطن الرشيد هو المواطن الذي يتمتع بمعرفة جيدة. وعلى الرغم من تعدد أنماط الديمقراطية وتنوع تطبيقاتها، إلا أنها تشترك في ملمح أساسي وهو توفير البيئة الملائمة لضمان مشاركة فاعلة للوحدات المجتمعية المختلفة وكذلك المواطنين في عملية صناعة القرار وخاصة في القضايا التي تتعلق بتحديد الأولويات وترتيبها والاحتياجات المحلية.

وتتطلب المشاركة الفاعلة للمجتمعات المحلية والمواطنين في المستويات المحلية المختلفة توافر المعلومات والمعرفة الكاملة بالقضايا المحلية. ويعد الإنترنت وتطبيقاتها أحد أهم قنوات الاتصال التي يمكن أن تضمن إتاحة أوسع للمعلومات وبشكل يضمن تفاعلا أكبر بين الأطراف المعنية من خلال عمليات اتصال أفقية ذات اتجاهات متعددة كبديل لعملية الاتصال ذات الاتجاه الواحد التي كانت تتم تقليديا قبل التوسع في استخدام تكنولوجيا المعلومات وخاصة الإنترنت وتطبيقاتها.

وفي هذا الإطار يرى كل من أبرامسون وأرترتون وأورين ( Abramson, Arterton, & Orren, 1988) أن تكنولوجيا الاتصال والمعلومات يمكن أن

تؤثر على المستوى السياسي من خلال مجموعة من العمليات منها: التنسيق أو التحالف بين المسؤولين والمواطنين، تعبئة الرأي العام لدعم السياسات الحكومية ويرى كاستلز (Castells, 2001) أن الإنترنت يمكن أن تصبح أداة نموذجية لتعزيز الممارسة الديمقراطية وهي قادرة على ذلك. ويعزز رأيه بقدرة الإنترنت على توفير المعلومات السياسية مما يسهل وصول المواطنين إليها، الأمر الذي من شأنه أن يساعد في تحسين الجوانب المعرفية لهم أو خلق ما يسمى بالمواطنة الواعية أو المواطن الواعي على حد قوله (Well-informed Citizen). ويمكن أيضا اعتبار الإنترنت أداة تفاعلية تمكن المواطنين من طلب المعلومات والحصول عليها، وبذلك تصبح أداة لتمكين المواطنين من التعبير عن آرائهم والتواصل المباشر مع ممثليهم المنتخبين.

إن العلاقة بين الحكومة الإلكترونية وتعزيز الممارسات الديمقراطية متعددة الأبعاد Multi-faceted. فمن ناحية تسهم الأولى في تحقيق الثانية من خلال ما توفره للمواطنين مع معلومات تساعدهم في اتخاذ القرارات والمفاضلة بين البدائل المتاحة. ومن ناحية أخرى تستهدف الديمقراطية تعزيز إتاحة المعلومات وتوفير المعرفة للمواطنين حول العملية السياسية والخدمات العامة والخيارات المتاحة أمامهم. كما أنها تستهدف أيضا تأمين عملية التحول من الإتاحة السلبية للمعلومات Passive Information Access إلى تفعيل مشاركة المواطنين عبر أشكال متعددة مثل استطلاعات الرأي وتوفير المعلومات من خلال الدراسات المتوافرة واستشارة المواطنين واستجلاء رؤاهم بشأن القضايا المختلفة وغير ذلك من الآليات.

#### أهمية الدراسة

تتجه الحكومة المصرية بشكل متزايد إلى الاستثمار في مجال البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، وكذلك تطبيقات الحكومة الإلكترونية. وتحتل مصر المرتبة ٧٩ عالميا وفقا لتقرير الأمم المتحدة (E-government Readiness, 2008) مقارنة بالمرتبة ٩٩ في عام ٢٠٠٥ في مجال الجاهزية أو الاستعداد لتطبيقات الحكومة الإلكترونية. كما أن عدد مستخدمي الإنترنت

في مصر يصل إلى نحو ١٢,٥ مليون مستخدم، أي ما نسبته ١٥,٩٪ من السكان، (٨٨,٧٪ من إجمالي مستخدمي الإنترنت في أفريقيا) (Internet World States, 2010). بالرغم من ذلك فإن الدراسات التي تتناول تطبيقات الحكومة الإلكترونية على المستوى المحلي لا تزال قليلة. ولا يبدو ذلك حالة مصرية خاصة وإنما على المستوى الدولي. فقد أشارت دراسة مقارنة قام بها هيكس (Heeks, 2007) إلى أن معظم الدراسات التي اهتمت بتقييم مشروعات الحكومة الإلكترونية على المستوى العالمي تم تطبيقها على المستوى القومي، وتجاهلت مشروعات الحكومة الإلكترونية على المستوى المحلي بالرغم من كونها أداة مهمة لنقل السياسات القومية للمستوى المحلي، إضافة إلى قربها من المواطنين على المستوى المحلي.

وإذا كان هناك نقص في الدراسات التي تتم على مشروعات الحكومة الإلكترونية على المستوى المحلي، فهناك ندرة في الدراسات التي تعرضت لتقييم المواقع الإلكترونية للمحافظات من خلال البعد السياسي الذي ينظر إلى هذه المواقع كأدوات للاتصال السياسي بين المواطنين والسلطات المحلية. وعليه تظهر الحاجة جلية إلى أهمية دراسة تطبيقات الحكومة الإلكترونية، خاصة على المستوى المحلي من خلال أبعاد مختلفة إدارية وتقنية وسياسية. وتركز هذه الدراسة على تحليل تطبيقات الحكومة الإلكترونية بالمحافظات المصرية، من خلال الاعتماد على مدخل تنمية مشاركة المواطنين وتحسين الممارسة الديمقراطية، أو بعبارة أخرى البعد السياسي لاستخدامات الإنترنت من قبل السلطات المحلية في المحافظات.

#### مشكلة الدراسة

إن توافر المعلومات وإمكانية الوصول إليها من قبل المواطنين Access، وبناء مواطنين على وعي ودراية كافية بالقضايا المحلية Good-informed people من العناصر المهمة للممارسة الديمقراطية. وتعد تكنولوجيا الاتصال الحديثة Information Communication Technologies، وأهمها الإنترنت، وتطبيقاتها من الآليات الرئيسة التي يمكن أن تضمن توفير المعلومات للمواطنين، إضافة إلى ما تتيحه من فرص للتفاعل بين المواطنين والحكومة وفقا لاستنتاجات

العديد من دراسات الاتصال السياسي لـ كاستيلز وماك كويل (Castells, 2005; McQuail, 2001). ولذلك فإن المواقع الإلكترونية يمكن أن يكون لها دور حيوي في تطوير الممارسة الديمقراطية من خلال قدرتها على ضمان تدفق المعلومات بشكل أكثر حرية مقارنة بالوسائل التقليدية للاتصال، إضافة إلى قدرتها على إتاحة قنوات للتواصل والتفاعل بين المواطنين والسلطات السياسية. ونتيجة لعدم توافر مؤشرات علمية حول تقييم مشروعات الحكومة الإلكترونية المحلية، وخاصة ما يتعلق بالبعد السياسي، فإن تحليل مضمون هذه المواقع يساعد في توفير المؤشرات للإجابة عن السؤال الأساسي الذي تطرحه هذه الدراسة، وهو: إلى أي مدى يمكن اعتبار المواقع الإلكترونية للمحافظات المصرية أدوات للاتصال السياسي على المستوى المحلي؟

### تساؤلات الدراسة

للحصول على البيانات والمعلومات التي تساعد في الإجابة عن السؤال الرئيسي، تطرح الدراسة الأسئلة الثلاثة التالية:

- إلى أي مدى تقوم المواقع الإلكترونية للمحافظات المصرية بدورها في إتاحة المعلومات للمواطنين؟ ما مدى التباين في هذا الشأن بين المحافظات المختلفة؟
- إلى أي مدى تسهل مواقع المحافظات المصرية تقديم الخدمات للمواطنين؟ وما هي درجات الاختلاف بين المحافظات في هذه القضية؟
- إلى أي مدى تتيح المواقع الإلكترونية للمحافظات المصرية آليات لتفعيل مشاركة المواطنين المحليين؟ وما هي درجات التباين بين المحافظات المختلفة في هذا الشأن؟

### الإطار النظري للدراسة

#### الاستخدامات السياسية للإنترنت

فرض ذيوع استخدام تكنولوجيا المعلومات الكثير من الاهتمام لدراسة آثارها السياسية والاقتصادية والاجتماعية. وقد لخص فان ديك (Van Dijk, 1996) الاتجاهات المختلفة السائدة بين الباحثين في مجال الاستخدامات السياسية

للإنترنت أو الاتصال السياسي الرقمي عندما أشار إلى أن هناك من يعد تكنولوجيا الاتصال والمعلومات أدوات للحرية (Technologies of Freedom)، وهناك من لا يرى فيها إلا أداة للسيطرة وزيادة نفوذ السلطات القائمة من خلال تكنولوجيا التسجيل والتحكم (Technologies of central control and registration). وبالرغم من تنامي الاستخدامات السياسية للإنترنت، إلا أن دراسة التأثيرات السياسية لها لا تزال تحتاج إلى المزيد من الاهتمام من قبل الباحثين والمتخصصين لاسيما في الدول النامية.

### الإنترنت والديمقراطية E-Democracy

لقد فتحت الإنترنت المجال للباحثين في جميع المجالات ومنحتهم الفرصة لدراسة استخدامات تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وتأثيراتها وتطبيقاتها على المجال البحثي موضع اهتماماتهم. وكما هو الحال مع بقية التخصصات، اهتم الباحثون في مجال الاتصال السياسي باستخدامات وتأثيرات الإنترنت وتطبيقاتها في المجال السياسي. وظهرت على أجندة الباحثين والمهتمين مصطلحات وموضوعات توفر إطارا عاما ونظريات لدراسة استخدام هذه الأداة في العملية السياسية، ومنها نظريات الديمقراطية الإلكترونية أو الرقمية E-democracy والمشاركة الإلكترونية E-participation أو الاندماج الإلكتروني E-engagement، والحكومة الإلكترونية أو الحكومة الرقمية E-government (Gurtin, 2006).

وفيما يتعلق بالعلاقة بين الإنترنت والديمقراطية، غالبا ما يحتدم الجدل بين الباحثين في هذا المجال حول طبيعة هذه العلاقة واتجاهها والتأثير المتبادل بينهما، ويمكن في هذا الإطار رصد اتجاهين أساسيين:

- إن التوسع في استخدامات التكنولوجيا يقود إلى مزيد من الديمقراطية من خلال توفير المعلومات وخلق أنماط جديدة من التفاعل بين المواطنين والسياسيين. وهكذا تخلق التكنولوجيا - في ظل توافر عوامل أخرى - مواطنين على درجة من الوعي بحيث يشكلون جبهات ضاغطة للتغيير والتطوير الديمقراطي.

• إن التوسع في استخدامات التكنولوجيا قد يكرس سيطرة القوى السياسية المهيمنة وتوابعها في استمرار حكمها بغض النظر عن مدى رضا المواطنين أو عدمه. وهكذا يتم توظيف التكنولوجيا لتحقيق أهداف النخبة الحاكمة أو الطبقة السياسية المسيطرة.

وفي إطار سعي الأمم المتحدة لدعم استخدام التكنولوجيا لتحقيق المزيد من الديمقراطية وضعت مقياسا لرصد جاهزية الدول واستعدادها لتنمية المشاركة الإلكترونية للمواطنين كإحدى الآليات لتحسين الممارسة الديمقراطية. واحتوى المقياس مؤشرات كيفية تتعلق بتشجيع مشاركة المواطنين من خلال التسويق السياسي لعملية صنع القرار الخاصة بالسياسات العامة بهدف الوصول إلى كل قطاعات المجتمع في نموذج خاص بكل دولة يقوم على دمج أو احتواء آراء العدد الأكبر من المواطنين، وخاصة الفئات المهمشة تقليديا. ويسعى النموذج لتقييم دور مشروعات الحكومة الإلكترونية في تشجيع المشاركة من خلال المحاور التالية:

- زيادة المعلومات المقدمة للمواطنين من خلال الإنترنت والخاصة بعملية صنع القرار.
  - تحسين أشكال التشاور والحوار الإلكتروني من أجل عملية صنع قرارات أكثر ديمقراطية قائمة على المشاركة.
  - دعم اتخاذ القرار الإلكتروني من خلال زيادة مداخلات المواطنين في عملية صنع القرار (UN E-Participation Index, 2008).
- ووفقا لما توصلت إليه دراسة (Ahmed, 2007) فإن أنماط المشاركة الإلكترونية E-participation Models يمكن حصرها في ثلاث فئات أساسية، هي:
- ضمان تدفق المعلومات Flow of information ، مثل نقل المعلومات في اتجاه واحد من الحكومة للمواطنين One-way flow of information
  - التشاور Consultation، مثل إقامة علاقة ثنائية بين المسؤولين الحكوميين والمواطنين A two-way relationship تهتم فيها الحكومة

بتشجيع المواطنين على تقديم تقييماتهم واقتراحاتهم وأفكارهم  
Feedback حول السياسات والبرامج والإجراءات الحكومية المتعلقة بهم.

• المشاركة الفعالة Active participation، مثل ضمان آليات مختلفة  
لتشجيع مشاركة المواطنين في صنع السياسات العامة.

إن تشجيع المواطنين في المستويات المحلية المختلفة على التواصل والتفاعل  
مع السلطات المحلية هو أحد الاقتراحات المقترحة لتنمية الممارسة الديمقراطية.  
وتستند رؤية الباحثين في هذا المجال على أهمية تشجيع المشاركة من خلال  
التطبيقات الرقمية وتعزيز الديمقراطية على تصورين أساسيين هما: إن هذا  
النمط من الممارسة قد يضمن أو يعزز اللامركزية في اتخاذ القرارات، كما أن  
الإنترنت وتطبيقاتها تعد أحد الميكانيزمات الملائمة لتعزيز مشاركة المواطنين.

وفي هذا السياق يرى (Van Dijk, 1996) أن النتيجة المنطقية لنموذج  
استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في تفعيل المشاركة هو توفير مجموعة  
من الأدوات التي تساعد في تضييق الفجوة بين أولئك الذين يملكون المعلومات  
«أثرياء المعلومات» (Information rich) وأولئك الذين يفتقرون إلى المعلومات  
«فقراء المعلومات» (Information poor). ويؤكد أيضا أنه وفقا لنموذج  
تكنولوجيا المعلومات من أجل مزيد من المشاركة، فإن ضمان وصول الحصول  
على المعلومات وسهولتها من خلال الوسائل التكنولوجية المتاحة وتطبيقاتها يعد  
الطريق الوحيد من أجل انفتاح النظام السياسي وشفافيته في اتجاه الغالبية  
العظمى من المواطنين.

وبالرغم من ذلك، فهناك الكثير من الدراسات التي تؤكد أن العديد من  
الحكومات في الكثير من الدول لا تتبنى هذه الفرضية، كما أن عددا أقل من  
المؤسسات الحكومية قد استفاد من هذا التطور التكنولوجي من أجل تعزيز  
الممارسة الديمقراطية (Holtzer & Melitski, ٢٠٠٢). وتلك الفرضية تم التحقق  
منها في العديد من الدراسات التي تعرضت لتقييم تجارب الحكومات الإلكترونية،  
حيث توصلت هذه الدراسات إلى أن الاستخدام السياسي للإنترنت كأحد أبعاد  
الحكومة الإلكترونية لا يزال محدودا (Albrecht et al., 2008). ويمكن

القول إن البعد المتعلق بدراسة دور الإنترنت في تنمية المشاركة السياسية للمواطنين لم يحظ باهتمام الباحثين في مجال الحكومة الإلكترونية.

### الحكومة الإلكترونية E-government

يرى ستوشيا وإياس (Stoica & Iias, 2009) أن مفهوم الحكومة الإلكترونية تطور عبر مجموعة من المراحل على النحو التالي: مرحلة نشر المعلومات وهي أبسط تطبيق للحكومة الإلكترونية (One-way communication)، ومرحلة الاتصال ثنائي الاتجاه (Two-way communication)، ومرحلة تقديم الخدمات، ومرحلة الإندماج الرأسي والأفقي للمؤسسات الحكومية، ومرحلة المشاركة السياسية (Political participation). ويشير زانج (Zhang, 2002) إلى أنه ليس هناك مفهوم محدد أو عام يمكن تبنيه على المستوى العالمي للحكومة الإلكترونية E-government، وأن هذا المفهوم وثيق الصلة بالنظام السياسي الذي تتبناه أو السائد في كل دولة. وفي الديمقراطيات الليبرالية الغربية على وجه التحديد يرتبط التطبيق بتحقيق مجموعة من الوظائف التي يجب أن تتم من خلال الحكومة الإلكترونية، ومنها:

- نشر ديمقراطية المشاركة من خلال ربط المواطنين رقمياً من خلال آليات مختلفة مثل E-mail، وكذلك تبسيط عملية إجراء الانتخابات مثل التسجيل للتصويت أو حتى التصويت الإلكتروني.
- تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين من دون عقبات أو قيود في الوقت أو المسافة من خلال إتاحة المعلومات والخدمات الحكومية من خلال شبكة الإنترنت.
- تحسين عمليات الإدارة الحكومية وجعلها أكثر شفافية وكفاءة، وذلك من خلال ربط المؤسسات الحكومية ببعضها البعض.
- دعم الاقتصاد الإلكتروني أو تعظيمه، وخاصة علاقة الحكومة بالقطاع الخاص (Government-Business (G-B)، والحكومة والقطاع الخاص والمستهلكين (Government-business-customers (G-B-C) أو



علاقة الحكومة بالمستهلكين (G-C) – government – customers . وذلك من خلال تشبيك أو ربط المؤسسات الحكومية بالمنظمات غير الحكومية (NGOs) وكذلك الأفراد.

ويؤكد الباحثان براون وبرودني (Brown & Brudney, 2001) أن مفهوم الحكومة الإلكترونية هو استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وخاصة الإنترنت وتطبيقاتها لتحسين آليات الحصول على المعلومات والخدمات الحكومية. وقام الباحثان بتقسيم أشكال الحكم الإلكتروني إلى ثلاث فئات أساسية تتمثل في: من الحكومة إلى الحكومة (Government-to-Government (G2G)، من الحكومة إلى المواطنين (Government-to-Citizens (G2C)، من الحكومة إلى قطاع الأعمال (Government-to-Business (G2B). وأضاف يلدز (Yildiz, 2007) فئتان أخريان تحت مفهوم الحكومة الإلكترونية وهما: من الحكومة إلى المجتمع المدني (Government-to-Civil Societal Organizations (G2CS)، ومن المواطن إلى المواطن (Citizen-to-Citizen (C2C).

#### شكل رقم (أ)

يوضح نموذج الفئات أو المكونات الفرعية للحكومة الإلكترونية -الطراز

|                             |                        |   |                     |   |
|-----------------------------|------------------------|---|---------------------|---|
| الحكومة - إلى - الحكومة G2G | معلومات و خدمات حكومية | الاتصال - التنسيق - توحيد معايير المعلومات والخدمات         | الإدارة الإلكترونية | تأسيس واستخدام قواعد البيانات ومراكز المعلومات                  |
| الحكومة - إلى - المواطن G2C |                        | الاتصال - الشفافية - المحاسبية - الكفاءة - الفاعلية - توحيد | الحكومة الإلكترونية | تدشين مواقع إلكترونية - حكومية ووجود إيميل أو أدوات للتواصل بين |

| المواطنين والمسؤولين الحكوميين   | معايير المعلومات والخدمات          |  |                                    |
|--|------------------------------------|--|------------------------------------|
| إتاحة المناقشات والعطاءات الحكومية على المواقع الإلكترونية التسويق الإلكتروني- الشراكة الإلكترونية | الحكومة التجارة التعاون الإلكتروني | الإنتاجية أو النمو الاتصال التعاون التجارة                             | الحكومة - إلى- قطاع الأعمال G2B    |
| التواصل والتنسيق الإلكتروني عقب الأزمات والكوارث   | الحكم الإلكتروني                   | الاتصال- التنسيق- الشفافية المحاسبية                                   | الحكومة - إلى- المجتمع المدني G2CS |
| النقاش الإلكتروني للقضايا المجتمعية  | الحكم الإلكتروني                   | الاتصال- التنسيق- الشفافية- المحاسبية- المنظمات القاعدية أو الجماهيرية | المواطن- إلى- المواطن C2C          |

\* المصدر: (Yildiz, 2007)

وهناك نموذج آخر تبنته الأمم المتحدة بالتعاون مع الجمعية الأمريكية للإدارة العامة (UN & ASPA, 2002) ، وتضمن النموذج خمس مراحل لتطوير الحكومة الإلكترونية على النحو التالي: المرحلة الأولى وهي مرحلة "الظهور" أو "النشأة"، وهي مرحلة تأسيس مواقع إلكترونية للمؤسسات الحكومية. المرحلة الثانية هي مرحلة زيادة أو انتشار المواقع الحكومية، وأن تصبح هذه المواقع أكثر

ديناميكية ويطلق عليها مرحلة النمو أو مرحلة التطور. المرحلة الثالثة هي المرحلة التفاعلية التي تمكن مستخدمي المواقع الحكومية من تحميل النماذج الحكومية، وكذلك تتيح لهم فرص التواصل المباشر مع المسؤولين الحكوميين. المرحلة الرابعة التي تتيح فرصا للتبادل أو التحويل بين الجهات الحكومية وتمكين المواطنين من الدفع الإلكتروني للحصول على هذه الخدمات. المرحلة الأخيرة، مرحلة رقمنة الخدمات الحكومية من خلال تقديمها مباشرة عبر المواقع الإلكترونية للحكومة.

ويرى فينكل (Winkel, 2004) أنه يجب التفرقة بين ثلاثة أبعاد للحكومة الإلكترونية، وهي: البعد الإداري أو الإدارة الإلكترونية- Tele-administration، بعد مشاركة المواطنين أو المشاركة السياسية- Tele-participation، وبعد إعادة الهيكلة المؤسسية Reorganization of Structure، ويؤكد فينكل أنه من دون إعادة هيكلة المؤسسات الحكومية بما يضمن فعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية والمشاركة السياسية الرقمية يصبح التطبيق الأمثل للحكومة الإلكترونية محل تساؤل.

#### نتائج الدراسات التي رصدت البعد السياسي لتطبيقات الحكومة الإلكترونية

هناك العديد من الدراسات التي تناولت تطبيق الحكومة الإلكترونية على مستوياتها المختلفة القومية والمحلية، ومنها دراسة ويست (West, 2000) والتي أشارت إلى أنه بالرغم من التوقعات التي ارتبطت باستخدام التكنولوجيا كآلية لإحداث التطور الديمقراطي من خلال خلق فرص أوسع للتواصل مع المواطنين، وبالرغم من أن الإمكانيات التقنية المتاحة قادرة على القيام بهذا الدور بما يمكن الحكومات والمواطنين من التفاعل، إلا أن النتائج التي تم التوصل إليها تشير إلى أن معظم المواقع الإلكترونية للولايات الأمريكية لم تستفد من التطبيقات التكنولوجية بالشكل المطلوب من أجل تحسين الممارسة الديمقراطية.

أما دراسة ميوسو ووير وهيل (Musso, Wear & Hale, 2000) فقد اهتمت بتحليل مدى الاعتماد على تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في إصلاح

نظام الحكم المحلي، وبالرغم من أن نتائج الدراسة أكدت أن توسيع أنماط التفاعل بين المواطنين والمسؤولين المحليين يساعد في تطوير نظام الحكم المحلي، إلا أنها أشارت إلى وجود جدل حول الاستخدام الديمقراطي للوسائل وتكنولوجيا الاتصال الحديثة. وألحقت الدراسة إلى نقص الدراسات الميدانية التي تناولت وظائف المواقع السياسية الخاصة بالمحليات في تزويد المواطنين بالمعلومات والخدمات، وأيضاً دورها في تفعيل مشاركة المواطنين. واعتمدت هذه الدراسة على بعدين أساسيين لتقييم تطبيق الحوكمة الإلكترونية على المستوى المحلي، فعلى حين ركز البعد الأول على تقييم هذه المواقع من خلال دراسة الوظيفة الإدارية أو دور المواقع في تحسين كفاءة الإدارة المحلية وتحسين آليات تقديم الخدمات الحكومية وترشيد التكاليف الخاصة بالعملية الإدارية، اهتم البعد الثاني بتقييم مدى توظيف تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في زيادة مشاركة المواطنين على المستوى المحلي في إطار الديمقراطية الإلكترونية (E-democracy).

وقد خلصت الدراسة التي تناولت بالتحليل ٢٧٠ موقعا إلكترونيا في ولاية كاليفورنيا إلى أن المواقع فقيرة فيما يتعلق بالجوانب التصميمية مع غياب الأفكار الخلاقة لتوظيف التكنولوجيا، علاوة على غياب الرؤية المتعلقة بالإجابة عن سؤال: لماذا نستخدم التكنولوجيا، أو ما هي الوظائف المراد تحقيقها من التواجد على شبكة الإنترنت؟ وانتهت الدراسة إلى أن معظم هذه المواقع تتبني مدخل توظيف تكنولوجيا الاتصال والمعلومات من أجل تحسين الجوانب الإدارية (Good management) أو تطويرها أكثر من تبنيها بعد التكنولوجيا من أجل الحكم الجيد أو تعميق الممارسة الديمقراطية (Good democracy).

واهتمت دراسة تشادويك وماي (Chadwick & May, 2001) بتحليل التوجهات السياسية الخاصة بالحكومة الإلكترونية وعلاقة ذلك بتجديد العملية الديمقراطية في كل من الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا ودول الاتحاد الأوروبي. وتوصلت الدراسة إلى أن الإمكانيات التي تتيحها الإنترنت في تطوير العملية الديمقراطية تتمحور حول تطوير الجوانب الإدارية للمؤسسات الحكومية، وهو ما يعني شيوع نموذج الحكومة الإلكترونية في خدمة زيادة

الكفاءة الإدارية للمؤسسات الحكومية (المدخل الإداري) في مقابل تهميش النموذج الخاص باستخدام الحكومة الإلكترونية كآلية لتفعيل المشاركة السياسية للمواطنين (المدخل السياسي).

وانتهت دراسة كل من فوريش وروبنز (Fursich & Robins, 2002) بعد تقييمها للعديد من مشروعات الحكومة الإلكترونية إلى أن الاستخدامات الترويجية تبدو هي المسيطرة مقارنة بدورها في تفعيل مشاركة المواطنين أو تقديم الخدمات الحكومية أو دورها في بناء معارف ومعلومات الجمهور المحلي.

وتوصلت دراسة كل من هولزر وميليتسكي (Holzer & Melitski, 2003) التي قدمت تحليلاً لعشرة مواقع إلكترونية لمدن في ولاية نيو جيرسي إلى أن النواحي الخاصة بتقديم خدمات للمواطنين وكذلك خلق فرص للتفاعل دعماً لمشاركة المواطنين المحليين من خلال الإنترنت لا تزال تحتاج إلى التحسين، بما يمكن المواطنين من الحصول على الخدمات الحكومية مباشرة عبر المواقع المحلية، وكذلك إتاحة الفرص لهم للتعبير عن آرائهم في السياسات والقضايا المحلية. وأشارت الدراسة إلى أن التوسع في زيادة مشاركة المواطنين المحليين من خلال الإنترنت يعد إحدى الآليات المقترحة لقياس معدلات رضا الفئات المستهدفة عن الأداء الحكومي على المستوى المحلي وذلك من خلال استطلاعات الرأي عبر المواقع الإلكترونية، أو إتاحة المنتديات للحصول على آراء المواطنين المحليين في السياسات المحلية. وتوصلت نتائج هذه الدراسة أيضاً إلى أن الجوانب المتعلقة بالأمان وحماية الخصوصية للمستخدمين تحتاج إلى التحسين بما يعزز ثقة المواطنين في التواصل وتقديم المعلومات الخاصة بهم، وخاصة تلك المتعلقة بحصولهم على الخدمات الحكومية عبر الإنترنت. وأشارت الدراسة إلى أن النتائج العامة تشير إلى مستوى مقبول للمواقع الإلكترونية للمدن العشر التي كانت محلاً للتحليل فيما يتعلق بتوافر المعلومات أو محتوى الصفحات وكذلك سهولة استخدام المواقع.

أما دراسة زهو (Zhou, 2004) التي اهتمت بتحليل المواقع الإلكترونية الحكومية القومية والمحلية في الصين وسعت إلى تقييم المواقع الحكومية بعد 4

سنوات من بدء المشروع القومي للحكومة الإلكترونية، وكذلك تطوير دليل لتقييم مواقع الحكومة الإلكترونية، فقد توصلت إلى أن المواقع الحكومية القومية كانت أكثر ثراء في تقديم المعلومات والروابط الإلكترونية مقارنة بالمواقع الحكومية المحلية. فيما توصلت الدراسة إلى أن المواقع المحلية كانت متفوقة في تقديم الخدمات الحكومية وكذلك إتاحة الفرصة للمواطنين للتفاعل مع السلطات المحلية. وأوصت الدراسة بزيادة البحوث الخاصة برصد أنماط استخدام المواطنين للمواقع الحكومية على المستوى المحلي، وكذلك الدراسات الخاصة بتأثير هذه المواقع على المواطنين في الأبعاد المختلفة وأهمها زيادة معلوماتهم ومعرفتهم بالقضايا والقرارات المحلية ومدى تأثيرها في تخفيف التوتر وبناء الثقة بين المواطنين والسلطات المحلية.

وقام ستوشيا وإياس (Stoica & Ilas, 2009) بتحليل ١٦٥ موقعا إلكترونيا للمدن الرومانية وتوصلا إلى أنه بتقييم تجربة الحكومة الإلكترونية بعد ١١ عاما من تطبيقها على المستوى المحلي فإن مشروعات الحكومة الإلكترونية لا تزال في مراحلها الأولى. وأثبتت النتائج الاهتمام بعملية تقديم المعلومات في مقابل تراجع مستوى المواقع في مجال تقديم الخدمات وتوسيع فرص مشاركة المواطنين.

#### مداخل دراسة الحكومة الإلكترونية

هناك العديد من المداخل والنماذج التي تستخدم لتقييم تجارب أو مشروعات الحكومة الإلكترونية. ومن هذه النماذج دراسة كل ميسو ووير وهال (Musso, Wear & Hale, 2000) التي ركزت في دراستها لتقييم المواقع الإلكترونية المحلية على تبني نموذجين لقياس فعالية هذه المواقع؛ ركز البعد الأول منهما على اختبار نموذج الحكومة الإلكترونية ودورها في ترويج أو تسويق الإدارة الجيدة (An Entrepreneurial Reform Model) على حين ركز البعد الثاني على اختبار نموذج الحكومة الإلكترونية ودورها في ترويج الديمقراطية الجيدة أو تسويقها (Promoting Good Democracy: Participatory Reform).

وطرحت دراسة تشادويك وماي (Chadwick & May, 2001) في تقييمها لمشروعات الحكومة الإلكترونية ثلاثة نماذج أساسية، وهي: النموذج الإداري (Managerial)، والنموذج الاستشاري أو التشاوري (Consultative)، والنموذج التشاركي أو المشاركة (Participatory).

وهناك العديد من الدراسات الخاصة بتقييم مواقع الحكومة الإلكترونية أجمعت على أن معايير الحكم على فاعلية هذه المواقع يجب أن تتم من خلال دراسة أبعاد ثلاثة، تشمل: استخدام هذه المواقع في التواصل مع المواطنين وتقديم الخدمات لهم وإتاحة الفرصة أمامهم لتقييم الأداء الحكومي -to-Government (G2C) والبعد الثاني يرصد دور هذه المواقع في تسهيل قيام المشروعات الاستثمارية وتنفيذها (Government-to-business (G2B)، والبعد الثالث يركز على التواصل الحكومي المؤسسي عبر الشبكة -to-Government (G2G) (Bonham, Seifert, Thorson., 2001).

وتبنت دراسة أخرى (IDeA, 2002) لبعض مشروعات الحكومة الإلكترونية ثلاث فئات أساسية للتقييم الوظيفي للمواقع الإلكترونية، شملت: الحكم الإلكتروني E-Governance والخدمات الحكومية الإلكترونية E-services والإعلام أو المعرفة الإلكترونية E-knowledge. وتشير الفئة الأولى إلى دور الحكومة الإلكترونية في التشبيك بين المواطنين والأطراف المعنية وممثلي السلطات المحلية (المنتخبة) من أجل المشاركة في عملية الحكم المحلي. وتحتوي الفئة الثانية على قياس تقديم الخدمات الحكومية من خلال وسائط إلكترونية، أما الفئة الثالثة فتهم بتقييم دور المواقع الإلكترونية في إتاحة المعلومات للمواطنين بشكل شامل وسريع وسهل، أي أن تصبح المعلومات تحت طلب الجمهور المستهدف.

أما دراسة ستوشيا وإياس (Stoica & Iias, 2009) فقد اعتمدت على نموذج للحكومة الإلكترونية قائم على محورين أساسيين: تقديم الخدمات الإلكترونية عبر الإنترنت (Public service through the Internet)، والديمقراطية الرقمية Digital democracy، وتعني مشاركة المواطنين في

عملية الحكم من خلال الإنترنت. واعتمدت دراسة الأمم المتحدة في تقرير قياس الجاهزية للحكومة الإلكترونية (E-government readiness) وتم تطبيقه على مشروعات حكومة إلكترونية في 191 دولة على أربعة عناصر أساسية. وهي: فعالية الحكومة في إدارة المعلومات وثيقة الصلة باحتياجات المواطنين. وتقديم خدمات أفضل عبر الموقع الإلكتروني، وتحسين آليات الوصول إلى المعلومات وتوصيلها للمواطنين، وأخيرا تمكين المواطنين من المشاركة في عملية صناعة القرار.

### منهجية الدراسة:

#### العينة ووحدة التحليل:

من أجل الحصول على معلومات للإجابة عن التساؤلات السابقة، تم رصد المعلومات الخاصة بتواجد مواقع إلكترونية للمحافظات من خلال استخدام محرك البحث Google وباستخدام كلمة البحث gov.eg، كما تم رصد معدل استخدام هذه المواقع أو Visibility من خلال موقع Alexa.com. وذلك لرصد ترتيب هذه المواقع من خلال متوسط الزيارات Traffic rank عبر شبكة الإنترنت. أما الجزء المتعلق بالحصول على المعلومات الخاصة بمحتوى المواقع فقد تم الاعتماد على أداة تحليل محتوى هذه المواقع وفقا لدليل تحليل قائم على العديد من الدراسات التي اهتمت بتحليل مواقع الحكومة الإلكترونية السابق الإشارة إليها (Zhou, 2004; Fuersich & Robin, 2002; Ho, 2002; Moon, 2002). ويتكون دليل التحليل من 35 فئة فرعية لتغطية المحاور الثلاثة التي تم تبنيها لتقييم مواقع المحافظات الإلكترونية، وهي:

1- توفير المواقع المعلومات للمواطنين (13 عنصرا)، ومنها: تقديم معلومات حكومية أو رسمية مثل معلومات حول الموقع والجهات التابعة أو المؤسسات التابعة والمسئولة، معلومات عن الشئون الحكومية (الأداء الحكومي) أو الشئون السياسية، معلومات حول السياسات والقواعد والإجراءات والقوانين الحكومية، وأخرى. وأيضا فئة تقديم معلومات عن المحافظة مثل التاريخ، والجغرافيا، وأهم الشخصيات، والمناسبات



الوطنية، ومعلومات حول الصناعات أو الاستثمار أو الجوانب الاقتصادية في المحافظة، أخبار محلية خاصة بالمحافظة، وأخبار قومية أو خاصة بمحافظات أخرى، وأخبار دولية، ومعلومات تعليمية (مثل دورات تدريبية، معلومات من خبراء أو متخصصين، وجود كتب أو أبحاث رقمية، وأخرى).

٢- إتاحة المواقع والخدمات وتسهيل حصول المواطنين عليها (٩ عناصر)، ومنها: الخدمات غير التفاعلية وتشمل (إتاحة الموقع لمعلومات حية أو مباشرة تخص الجوانب الخدمية اليومية، والحصول على استشارات خاصة بالخدمات المتاحة، وأخرى)، والخدمات التفاعلية، ومنها: استكمال نماذج الخدمات إلكترونياً، والدفع الإلكتروني، وتحميل ملفات النماذج، وإتاحة البحث في قواعد بيانات بالموقع، ووجود بريد إلكتروني لطلب الحصول على الخدمة، وأخرى).

٣- إتاحة المواقع فرص المشاركة للمواطنين (١٣ عنصراً)، ومنها: فرص لتواصل المواطنين مثل وجود بريد إلكتروني للمسئولين، ووجود استبيان أو استطلاع رأي للمواطنين، ووجود نموذج لتقديم شكوى أو تعليق إلكتروني، ووجود غرف للدردشة، ووجود روابط بصفحات أو مواقع مسئولين، ووجود مدونة أو بلوجز، وأخرى). والتواصل بين الجهات الحكومية وبعضها البعض، ومنها: قيام الموقع بخدمة البوابة للعديد من المواقع الحكومية الأخرى، ووجود روابط لجهات تابعة للمحافظة مثل المراكز والمدن والمجالس الشعبية ومديريات الخدمات، وكذلك وجود روابط لجهات حكومية أو محافظات، وكذلك فئة أخرى للربط غير المدرجة في قائمة التحليل (مرفق رقم ١).

وقد تم تحليل ٢٤ موقعاً للمحافظات المصرية بنسبة ٨٢,٧٪ من إجمالي المحافظات (٢٩ محافظة)، وهي كل المواقع التي تم رصدتها عبر أليات مختلفة منها الصفحات المرتبطة ببوابة الحكومة المصرية<sup>(١)</sup>، وكذلك البحث من خلال

(١) تجدر الإشارة إلى أن الكثير من هذه المواقع قد تم إنشاؤه من قبل مركز دعم واتخاذ القرار، لكنها لم يتم تحديثها منذ إنشائها وفقاً لأحد الخبراء الذين تمت مقابلتهم بالمركز للحصول على المعلومات الخاصة

محركات البحث Google من خلال استخدام اسم المحافظة. ووفقا لما عرضه ماكميلان (McMillan, 2000) فإن تحليل محتوى المواقع الإلكترونية تواجهه العديد من الصعوبات ولكن هذه الصعوبات يمكن التغلب عليها بالاختيار الجيد للعينة ودقة عملية التكويد أو صدق القائمين وثباتهم بتكويد المحتوى وكذلك منهجية تحديد وحدة التحليل . ووفقا لما استند إليه كل من ها وجيمس (Ha & James, 1998) فإن عدد صفحات الموقع الإلكتروني Web site قد تتراوح بين صفحة واحدة و 50,000 صفحة، وهو ما يتطلب الكثير من الوقت لتحليل إجمالي الصفحات، إضافة إلى احتمالية وجود تحيز مبني على التباين في عدد صفحات كل موقع.

وقد تم اعتماد وحدة التحليل الصفحة الرئيسية للموقع Home page لكونها بوابة الوصول لهذا الموقع ويفترض أن تعبر عن العناصر الرئيسية داخل الموقع، كما أن المستخدم من خلال الصفحة الرئيسية يقرر ما إذا كان سوف يستمر في تصفح الموقع أو الخروج إلى موقع آخر. كما تم بعد ذلك تدريب شخصين على تنفيذ عملية التكويد. وبالإضافة إلى تكويد كل المحتوى الموجود في الصفحة الرئيسية فإن الارتباطات النصية Text links وارتباطات الصور Image links وشريط التصفح Navigation Bar أيضا قد خضعت للتحليل وتم تكويدها ما دامت لها صلة بالفئات التي يتم رصدها والخاصة بالفئات الثلاث الرئيسية. كما تم أيضا تكويد العناصر التي لم يخصص لها فئات داخل الدليل تحت عنوان (أخرى).

ونظرا لأن الدراسة تنتمي إلى نوع الدراسات ذات الطبيعة الاستكشافية، فإن الدليل اعتمد في حساب نقاط كل موقع من خلال الرصد للعنصر (الفئة) بشكل مباشر مع التأكد من أن أيقونة هذه الفئة فاعلة. كما تم إجراء العديد من الاختبارات للأيقونات للتأكد من وجودها الفعلي لا التصميمي. وينوه الباحثان إلى أن هناك

---

بهذه المواقع. على حين تم إنشاء البعض الآخر بمبادرات محلية فردية من قبل بعض المحافظات. وهذا ربما يفسر التفاوت في قوة هذه المواقع. كما أن هناك 5 محافظات ليس لها مواقع إلكترونية حتى الآن.

بعض القصور الذي ربما يعتري طريقة العد المباشر للفئة دون تكرارها (توجد) (لا توجد). وهناك من يتبنى أسلوبا للتحليل قائما على تدرج تراكمي لكل فئة لقياس وجود الفئة وعدم وجودها ثم تكرارها (٠ - ١٠٠٠) ويعنى ذلك مثلا ربما حصول الفئة الفرعية على درجة عالية في حال تكرار العنصر نفسه أكثر من مرة، مثل (وجود أكثر من إيميل في الموقع يضيف نقاطا لهذه الفئة بعدد الإيميل المتاح). ويضمن الباحثان إلى النتائج التي تم التوصل إليها بسبب طبيعة الدراسة الاستكشافية وعدم رصد تكرار للفئات الفرعية في المواقع التي تم تحليلها بسبب الطبيعة الأولية التي تمر بها مشروعات الحكومة الإلكترونية على المستوى المحلي.

تم تحليل المواقع الخاصة بالمحافظات المصرية في الفترة من ٢٢ يونيو ٢٠٠٩ إلى ٢٨ يونيو ٢٠٠٩. وقد تم تحليل مضمون المواقع الإلكترونية الخاصة بالمحافظات في الفترة الزمنية نفسها.

### نتائج الدراسة

#### أولا: ترتيب المواقع التي تم تحليلها وفقا لمعدلات التصفح

اعتمد هذا الجزء من الدراسة على النتائج المتوافرة من خلال موقع (Alexa.com) المتخصص في توفير بيانات ومعلومات حول المواقع الإلكترونية لتحديد مدى معرفة هذه المواقع أو انتشارها *Visibility*. تم جمع البيانات الخاصة بمعدل الزيارات التي تتم لمواقع المحافظات التي خضعت للتحليل (مرفق رقم ٢)، وترتيبها بين المواقع التي تتم زيارتها وفقا لمتوسط حساب *Traffic Rank*. وتشير النتائج التي تم رصدها من خلال موقع *Alexa.com* إلى أن هناك تغيرا إيجابيا في معدل الزيارات للمواقع بـ ١٥ محافظة خلال ثلاثة أشهر (مايو، يونيو، يوليو ٢٠٠٩)، وهي ( مطروح - القاهرة - الدقهلية - جنوب سيناء - السويس - المنوفية - بور سعيد - أسوان - الشرقية - الغربية - بني سويف - الإسكندرية - البحيرة - دمياط - الوادي الجديد)، على حين سجل الموقع تغيرا سلبيا في معدل الزيارات لعدد ٩ محافظات خلال الأشهر ذاتها، وهي (الإسماعيلية - المنيا - كفر الشيخ - قنا - أسيوط - الفيوم - الأقصر - سوهاج - البحر الأحمر). ويوضح الجدول التالي ترتيب المواقع الخاصة بالمحافظات وفقا لمعدلات الزيارات بين المواقع في جمهورية مصر العربية.

## جدول رقم (1)

يوضح ترتيب المواقع وفقا لمعدل الزيارات بين المواقع في مصر

| م  | المحافظة   | ترتيب الموقع | م  | المحافظة      | ترتيب الموقع |
|----|------------|--------------|----|---------------|--------------|
| ١  | الإسكندرية | ٢٨٧          | ١٣ | المنيا        | ٢٠,٨٩٤       |
| ٢  | بورسعيد    | ٢,٢١٢        | ١٤ | دمياط         | ٢٢,٨٢٩       |
| ٣  | المنوفية   | ٢,٢١٦        | ١٥ | بني سويف      | ٢٨,٠١١       |
| ٤  | القاهرة    | ٢,٤٣٣        | ١٦ | البحر الأحمر  | ٤٤,٢٨٢       |
| ٥  | الدقهلية   | ٦,١٣٦        | ١٧ | أسوان         | ٦٨١,٣٧٢      |
| ٦  | الشرقية    | ٨,١٢٧        | ١٨ | الإسماعيلية   | N/A          |
| ٧  | مطروح      | ٨,٤٠٢        | ١٩ | جنوب سيناء    | N/A          |
| ٨  | السويس     | ١١,٨٩٧       | ٢٠ | قنا           | N/A          |
| ٩  | كفر الشيخ  | ١٢,٨٦٦       | ٢١ | اسيوط         | N/A          |
| ١٠ | الفيوم     | ١٩,٤٥١       | ٢٢ | الأقصر        | N/A          |
| ١١ | البحيرة    | ٢٠,٤٦٩       | ٢٣ | سوهاج         | N/A          |
| ١٢ | الغربية    | ٢٣,٠٢٢       | ٢٤ | الوادي الجديد | N/A          |

وتشير النتائج السابقة إلى أن ٧ مواقع إلكترونية من بين ٢٤ موقعا للمحافظات المصرية جاءت ضمن أكثر ١٠٠٠٠ موقع زيارة وفقا لمتوسط Alexa.com لحساب معدل زيارة المواقع في جمهورية مصر العربية. وحظي الموقع الإلكتروني لمحافظة الإسكندرية بأعلى معدلات للزيارة، وجاء ترتيبه (٢٨٧) بين المواقع. على حين جاءت ١٠ مواقع ضمن المواقع من ١٠٠٠٠ وحتى ٥٠٠٠٠، وحل أحد المواقع ضمن ما فوق ٥٠٠٠٠٠. ولم تتوافر بيانات حول ٧ مواقع إلكترونية للمحافظات. وتعد النتائج السابقة مؤشرا على الأهمية النسبية التي تحظى بها بعض المواقع الإلكترونية للمحافظات المصرية. وبالرغم من أن المواقع السبعة التي تحظى بأعلى متوسط للزيارات تضم مواقع لم تحصل على معدل عالٍ للنقاط وفقا لدليل تقييم تطبيق الحكومة الإلكترونية كما سيتضح لاحقا، إلا أن ذلك يمكن تفسيره في إطار مؤشرات التنمية البشرية الخاصة بتلك المحافظات، وخاصة معدلات التعليم والدخل. فحسب تقرير التنمية البشرية ( Egypt Human Development Report 2008) فإن المحافظات التي تحظى بمعدلات تصفح مرتفعة جاء معظمها في ترتيب متقدم وفقا لدليل التنمية البشرية. فجاءت الإسكندرية في المرتبة الرابعة وبورسعيد في المرتبة الأولى والمنوفية الحادية عشرة والقاهرة الخامسة والدقهلية التاسعة والشرقية في المرتبة الثانية عشرة بين المحافظات المصرية. أيضا ثلاث من هذه المحافظات وهي (بورسعيد والإسكندرية

والقاهرة) تأتي ضمن المحافظات المصنفة وفقا للدليل على أنها محافظات حضرية. وهذه النتائج تبدو منطقية ويمكن تفسيرها في ضوء نظرية الفجوة الرقمية Digital Divide. حيث إن العديد من الدراسات التي أجريت في هذا الإطار أشارت إلى وجود علاقة ارتباطية بين استخدامات الإنترنت ومتغيرات مثل مستوى التعليم والدخل ومكان الإقامة (حضر-ريف). ( Tolbert, 2001, DiMaggio et al., 2002, Mossberger & McNeal, 2003 Mason & Hacker).

وتشير معدلات المشتركين في الإنترنت وفقا لدليل التنمية البشرية أيضا إلى أن المتغيرات نفسها يمكن أن تكون لها علاقة ارتباطية أيضا بمعدلات استخدامات الإنترنت في الواقع المصري. حيث تشير النتائج إلى أن معدلات الاشتراك في خدمات الإنترنت تصل في المتوسط إلى (٢٢٢) لكل ١٠٠٠ من السكان في المحافظات الحضرية، ومنها ٢ محافظات (الإسكندرية وبورسعيد والقاهرة) جاءت ضمن المواقع الأكثر زيارة. على حين تنخفض معدلات الاشتراك في الإنترنت لتصل إلى متوسط ١٠٠٠/٥٦ في محافظات الوجه البحري و ١٠٠٠/٣٢ في محافظات الوجه القبلي.

وتحتاج هذه النتائج لمزيد من البحوث التطبيقية للتعرف على الأهمية التي تحظى بها هذه المواقع من خلال وجهة نظر المستخدمين ومدى رضائهم عن هذه المواقع والأسباب التي تدعوهم لتصفح المواقع. كما أن هناك حاجة لدراسة العلاقة بين متغيرات مثل الخصائص الاجتماعية والاقتصادية للجمهور المستخدم ومعدل الزيارات لمواقع الحكومة الإلكترونية. وهناك أيضا حاجة لدراسة تأثير الجوانب التقنية للمواقع ومدى تحقيقها لاحتياجات المستخدمين الخاصة بالمعلومات أو الخدمات أو إتاحة فرص للمشاركة من جانب ومعدل الزيارات من جانب آخر. أيضا هناك حاجة لقياس أثر متغير الثقة أو مصداقية السلطات المحلية وزيادة الطلب على التواصل أو زيارة المواقع الإلكترونية.

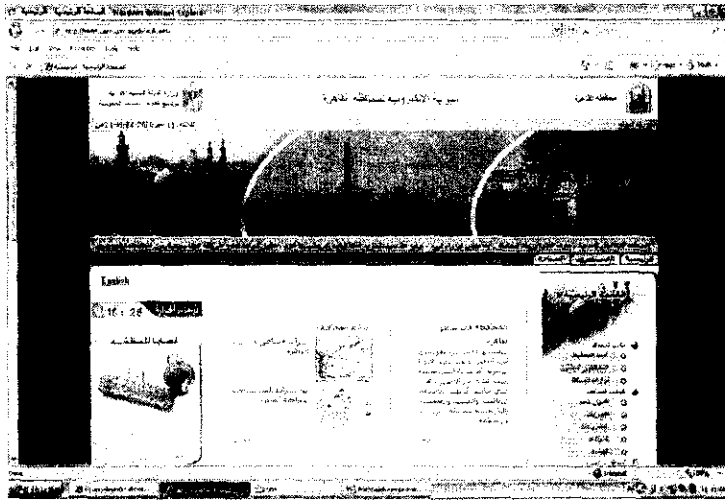
#### ثانياً: نتائج تحليل مضمون المواقع الإلكترونية للمحافظات

##### ١. ترتيب مواقع المحافظات في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية

تشير نتائج تحليل المضمون إلى أنه يمكن تقسيم المواقع الإلكترونية للمحافظات المصرية التي تم تحليلها إلى ثلاث فئات على النحو التالي:  
الفئة الأولى وتشمل موقعين حصلا على مجموع نقاط يتجاوز نصف عدد نقاط المجموع الكلي (٢٥ نقطة) الذي تم وضعه لتحليل هذه المواقع وفقا للمؤشرات التي

تم تبنيها للدراسة، وهي المعرفة الإلكترونية E-knowledge والخدمات الإلكترونية E-service وإتاحة الفرص لمشاركة أوسع للمواطنين أو الحكم الإلكتروني E-governance). وتضم هذه المجموعة محافظتين، هما مطروح بـ (٢٤) نقطة بنسبة ٦٨,٦% من إجمالي النقاط العام، ومحافظه القاهرة وحصل موقعها الإلكتروني على (١٩) نقطة بما يوازي ٥٤,٣% من إجمالي النقاط.

**شكل رقم (٢): الموقع الإلكتروني لمحافظة مطروح والقاهرة**



وبالرغم من أن وجود الموقع الإلكتروني لمحافظة القاهرة في هذه المجموعة يعد منطقياً حيث كونها إحدى المحافظات الحضرية وتأتي في المرتبة الخامسة بين محافظات مصر في ترتيب معدلات التنمية البشرية ويرتفع فيها معدلات المشتركين بشبكة الإنترنت (١٠٠٠/١٨٢,٧) مقارنة بالمتوسط العام للمناطق الحضرية في مصر (١٠٠٠/٧٦) (Egypt Humen Development Report 2008) ، إلا أن وجود الموقع الخاص بمحافظة مطروح في المرتبة الأولى وحصوله على أعلى النقاط يستوجب الدراسة المتعمقة. فبالرغم من أن البيانات الخاصة بمعدلات الاشتراك في الإنترنت (١٠٠٠/١٢٠) في محافظة مطروح في مقابل (١٠٠٠/٧٦) متوسط المناطق الحضرية في مصر قد تدعم هذه النتائج ، إلا أن تراجع المحافظة في مؤشرات التنمية البشرية بمكوناته الثلاثة (العمر+الدخل+التعليم) (٠,٧٠٦) في مقابل (٠,٧٢٢) المتوسط العام في مصر. يشير إلى الحاجة إلى مزيد من الدراسات لبحث آليات تعامل السلطات المحلية مع الحكومة الإلكترونية حتى يتسنى للباحثين فهم الظروف والمتغيرات التي تؤثر على تبني بعض المحافظات الاتجاه إلى الاعتماد على الإنترنت كوسيلة لتحسين الممارسات الحكومية وتحقيق مشاركة أفضل للمواطنين دون الأخرى.

**الفئة الثانية** وتضم عشرة مواقع لم يتجاوز عدد النقاط التي حصلت عليها نصف الإجمالي العام للنقاط، ولكنها اقترنت منه. وتضم هذه المجموعة مواقع المحافظات التالية: (الدقهلية ١٧ نقطة، أي ٤٨,٦٪) و(الإسماعيلية - المنيا - جنوب سيناء ١٥ نقطة، أي ٤٢,٩٪) و(السويس ١٤ نقطة، أي ٤٠٪) و(المنوفية- بورسعيد ١٢ نقطة، أي ٣٧,١٪) و(أسوان- كفر الشيخ ١٢ نقطة، أي ٣٤,٢٪) و(قنا ١١ نقطة، أي ٣١,٤٪). ويمكن أن توصف هذه المواقع بأنها أقل من المتوسطة في تبنيها للحكومة الإلكترونية وفقاً للنموذج الذي اعتمدت عليه الدراسة. وبالنظر إلى هذه المحافظات يمكن رصد تباينها في موقعها الجغرافي إذ تضم محافظات من الدلتا وصعيد مصر ومحافظات حدودية. وتتباين المحافظات السابقة في مستويات التنمية بها. فبينما تحتل محافظات ( بورسعيد والسويس والإسماعيلية وأسوان والدقهلية والمنوفية) مراكز متقدمة في معدلات التنمية البشرية (١,٢,٦,٨,٩,١١) على التوالي، تحتل محافظات (كفر الشيخ وقنا والمنيا) مراكز متأخرة بين

محافظات مصر (١٦،١٧،٢٠) على التوالي ( Egypt Humen Development Report 2008). وتشير الإحصائيات أيضا إلى وجود تباين بين هذه المحافظات في معدلات امتلاك الإنترنت. ففي حين تصل معدلات المشتركين في خدمة الإنترنت في محافظة بورسعيد ٣١٩،٨/١٠٠٠، وفي محافظة السويس ١٧٣/١٠٠٠ مقارنةً بالمعدل العام في مصر ٧٦/١٠٠٠، تنخفض معدلات المشتركين في باقي محافظات هذه المجموعة (الدقهلية ٥٥،٦، المنوفية ٤١،٦، الإسماعيلية ٤١،٤، المنيا ٤٠،٥، كفر الشيخ ٣٩،١، قنا ٣٠،٦، وأسوان ١٢،٩) لكل ١٠٠٠ من السكان.

والسؤال الذي يطرح نفسه هو: ما هي المتغيرات التي جمعت كل هذه المحافظات في فئة واحدة بالرغم من أن التحليل الأولي يشير إلى تباين المعطيات التي يمكن أن تؤثر على تبنيتها للحكومة الإلكترونية؟. والإجابة تكمن في أنه ربما يكون للتوجهات والسياسات الخاصة بالسلطات المحلية تجاه الحكومة الإلكترونية أثر مباشر في تحديد مدى الاعتماد على المواقع الإلكترونية كأداة للاتصال السياسي. أضف إلى ذلك أنه ربما يعود ذلك في الأساس إلى توافر كوادرمؤهلة في بعض المحافظات من العاملين الذين لديهم رؤية ولديهم الإمكانيات التقنية ويملكون سلطات تفعيل هذه المواقع بما يحقق في النهاية الهدف من وجودها. وبالرغم من ذلك فإن هناك حاجة لمزيد من الدراسات التي يجب أن تبحث في السياسات الحكومية المحلية الخاصة بمشروعات الحكومة الإلكترونية.

الفئة الثالثة التي يمكن أن يطلق عليها المحافظات الفقيرة في تطبيق الحكومة الإلكترونية وفقا لنموذج التحليل الذي أتبعته الدراسة. وتضم هذه المجموعة ١٢ موقعا لم تصل النقاط التي حصلت عليها إلى الثلث. وتضم هذه المجموعة مواقع محافظات: (أسيوط - الشرقية - الغربية ١٠ نقاط، أي ٢٨،٦٪) و (الفيوم - الأقصر - بني سويف ٩ نقاط، أي ٢٥،٧٪) و (سوهاج - الإسكندرية - البحيرة - البحر الأحمر ٨ نقاط، أي ٢٢،٨٪) و (دمياط ٧ نقاط، أي ٢٠٪) و (الوادي الجديد ٦ نقاط، أي ١٧،١٪). وبالرغم من أن وجود محافظات مثل (الفيوم وأسيوط وسوهاج وبني سويف والأقصر والبحيرة) ضمن هذه المجموعة يعد منطقيا في ضوء المعطيات الخاصة بمعدلات التنمية البشرية وترتيبها المتأخر (٢١،٢٢،١٩،١٤،١٨،١٢ على التوالي) بين المحافظات



وكذلك معدلات المستخدمين في خدمة الإنترنت المنخفضة (٢، ١٨، ٢، ١٩، ٢، ٢٤، ١٠، ١، ٢٨، ٨، ١٥، ٥) لكل ١٠٠٠ من السكان مقارنةً بالمتوسط العام ١٠٠٠/٧٦، فإن وجود محافظات (الإسكندرية ودمياط والغربية والشرقية) التي تحتل مواقع متقدمة (١٢، ٤، ٢، ٧) على التوالي بين محافظات مصر وفقاً لمؤشرات التنمية البشرية، وكذلك تزيد فيها معدلات امتلاك خدمة الإنترنت عن المتوسط العام في مصر (٢٥٦، ٦، ٩٦، ٩، ١١٦، ٦، ٨١) (Egypt Human Development Report 2008) يشير إلى أن مثل هذه المتغيرات قد لا تكون وثيقة الصلة بمدى تبني السلطات المحلية في هذه المحافظات الإنترنت كوسيلة للاتصال السياسي.

جدول رقم (2) ترتيب مواقع المحافظات في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية

| الترتيب | المحافظة      | تقديم المعلومات<br>E-Knowledge | تقديم الخدمات<br>E-Services | إتاحة الفرص<br>مشاركة المواطنين<br>E-Governance | إجمالي<br>النقاط |
|---------|---------------|--------------------------------|-----------------------------|---|------------------|
| ١       | مطروح         | ١١                             | ٥                           | ٨   | ٢٤               |
| ٢       | القاهرة       | ٩                              | ٢                           | ٨   | ١٩               |
| ٣       | الدقهلية      | ٧                              | ٤                           | ٦   | ١٧               |
| ٤       | الإسماعيلية   | ٩                              | ٢                           | ٢   | ١٥               |
| ٤       | المنيا        | ٨                              | ١                           | ٦   | ١٥               |
| ٤       | جنوب سيناء    | ٥                              | ٤                           | ٦   | ١٥               |
| ٥       | السويس        | ٧                              | ٢                           | ٥   | ١٤               |
| ٦       | المنوفية      | ٤                              | ٥                           | ٤   | ١٣               |
| ٦       | بورسعيد       | ٦                              | ٢                           | ٤   | ١٣               |
| ٧       | أسوان         | ٤                              | ٢                           | ٦   | ١٢               |
| ٧       | كفر الشيخ     | ٧                              | ١                           | ٤   | ١٢               |
| ٨       | قنا           | ٧                              | ٢                           | ٢   | ١١               |
| ٩       | أسيوط         | ٥                              | ٢                           | ٣   | ١٠               |
| ٩       | الشرقية       | ٤                              | ١                           | ٥   | ١٠               |
| ٩       | الغربية       | ٥                              | ٢                           | ٣   | ١٠               |
| ١٠      | الفيوم        | ٧                              | ١                           | ١   | ٩                |
| ١٠      | الأقصر        | ٧                              | ١                           | ١   | ٩                |
| ١٠      | بني سويف      | ٤                              | ٠                           | ٥   | ٩                |
| ١١      | سوهاج         | ٦                              | ١                           | ١   | ٨                |
| ١١      | الإسكندرية    | ٢                              | ١                           | ٤   | ٨                |
| ١١      | البحيرة       | ٤                              | ٣                           | ١   | ٨                |
| ١١      | البحر الأحمر  | ٥                              | ١                           | ٢   | ٨                |
| ١٢      | دمياط         | ٤                              | ٢                           | ١   | ٧                |
| ١٢      | الوادى الجديد | ٢                              | ٢                           | ٢   | ٦                |
|         | المتوسط       |                                |                             |   | ١١، ٢٥           |

وتشير النتائج السابقة إلى أنه بتحليل المواقع الإلكترونية للمحافظات المصرية في ضوء النموذج الذي اعتمدت عليه الدراسة ويحتوي ثلاثة مكونات (تقديم المعلومات، تقديم الخدمات، تفعيل مشاركة المواطنين) إلا أن تطبيقات الحكومة الإلكترونية وخاصة من منظور سياسي يربط بين زيادة الاعتماد على التكنولوجيا وتحقيق مزيد من التطور الديمقراطي لا تزال في مراحلها الأولى أو ما يمكن أن نطلق عليه مرحلة الطفولة الإلكترونية، إذ إن نتائج تحليل المضمون تشير إلى أن المتوسط العام للمواقع الإلكترونية للمحافظات (11.75) وهو ما يؤكد أنها لا تزال فقيرة في مجال تبني الحكومة الإلكترونية وفقاً لمنظور الدراسة.

وهذه النتائج تؤكد أن المحافظات المصرية، خاصة المحافظات التي ترتفع فيها معدلات التعليم والدخل وعدد المشتركين في خدمة الإنترنت، لم تستفد حتى الآن من تكنولوجيا الاتصال والمعلومات المتاحة بشكل كاف في التواصل مع المواطنين على المستوى المحلي. وهذا ربما يعود إلى عدم معرفة أو عدم اهتمام السلطات المحلية في الكثير من المحافظات بالإمكانيات التي تتيحها تكنولوجيا الاتصال والمعلومات لتقديم المعلومات للمواطنين، وكذلك تسهيل حصولهم على الخدمات الحكومية وتفعيل مشاركتهم من خلال آليات التواصل الأفقي التي تتيحها الإنترنت وتطبيقاتها.

## ٢. مقارنة بين أفضل وأقل مواقع المحافظات في مجالات الحكومة الإلكترونية

يوضح الجدول التالي النتائج التفصيلية الخاصة بالمواقع الإلكترونية للمحافظات المصرية فيما يتعلق بالأبعاد الثلاثة، وهي: تقديم المعلومات، إتاحة الخدمات و تسهيل أنماط مشاركة المواطنين عبر هذه المواقع.

## جدول رقم (٢)

## افضل واقل خمسة مواقع إلكترونية في مجال تطبيقات الحكومة الإلكترونية

| العنصر                         | افضل خمسة مواقع إلكترونية | النقاط الخاصة بالعنصر | مجموع النقاط للموقع | أقل خمسة مواقع إلكترونية | النقاط الخاصة بالعنصر | مجموع النقاط للموقع |
|--------------------------------|---------------------------|-----------------------|---------------------|--------------------------|-----------------------|---------------------|
| توفير المعلومات<br>E-Knowledge | مطروح                     | ١١                    | ٢٤                  | الوادي الجديد            | ٢                     | ٦                   |
|                                | القاهرة                   | ٩                     | ١٩                  | الإسكندرية               | ٣                     | ٨                   |
|                                | الإسماعيلية               | ٩                     | ١٥                  | بني سويف                 | ٤                     | ٩                   |
|                                | المنيا                    | ٨                     | ١٥                  | دمياط                    | ٤                     | ٧                   |
|                                | الدقهلية                  | ٧                     | ١٧                  | البحيرة                  | ٤                     | ٨                   |
| إتاحة الخدمات<br>E-Services    | مطروح                     | ٥                     | ٢٤                  | بني سويف                 | ٠                     | ٩                   |
|                                | المنوفية                  | ٥                     | ١٣                  | الإسكندرية               | ١                     | ٨                   |
|                                | الدقهلية                  | ٤                     | ١٧                  | سوهاج                    | ١                     | ٨                   |
|                                | جنوب سيناء                | ٤                     | ١٥                  | البحر الأحمر             | ١                     | ٨                   |
|                                | بورسعيد                   | ٣                     | ١٣                  | الفيوم                   | ١                     | ٩                   |
| تسهيل المشاركة<br>E-Governance | مطروح                     | ٨                     | ٢٤                  | دمياط                    | ١                     | ٧                   |
|                                | القاهرة                   | ٨                     | ١٩                  | البحيرة                  | ١                     | ٨                   |
|                                | الدقهلية                  | ٦                     | ١٧                  | سوهاج                    | ١                     | ٨                   |
|                                | المنيا                    | ٦                     | ١٥                  | الأقصر                   | ١                     | ٩                   |
|                                | جنوب سيناء                | ٦                     | ١٥                  | الفيوم                   | ١                     | ٩                   |

## ١,٢ مقارنة المواقع الإلكترونية في مجال تقديم المعلومات

إن ضمان وصول سهولة الحصول على المعلومات من خلال الوسائل التكنولوجية المتاحة وتطبيقاتها يعد الطريق الوحيد من أجل انفتاح وشفافية النظام السياسي في اتجاه الغالبية العظمى من المواطنين. فالإنترنت قد تساعد في توفير مجموعة من الأدوات التي تعمل على تضيق الفجوة بين أولئك الذين يملكون المعلومات وأولئك الذين يفتقرون إلى المعلومات بما يقود إلى تحقيق فرص متكافئة للوصول إلى المعلومات والاستفادة منها.

وتشير النتائج إلى أن هناك خمسة مواقع حصلت على أفضل النقاط في مجال تقديم المعلومات إلكترونيًا للمواطنين، وهي (مطروح ١١ نقطة)، (القاهرة و الإسماعيلية ٩ نقاط)، (المنيا ٨ نقاط) و (الدقهلية ٧ نقاط) من إجمالي نقاط هذا المكون (١٢) نقطة. ويلاحظ أن هذه المحافظات أيضا جاءت في مقدمة المحافظات من حيث مجموع النقاط العام.

ولكن يجب أن تؤخذ هذه النتائج بحذر شديد حتى لا يكون هناك تضليل في الاعتماد على وجود المعلومات كمؤشر لتبني المحافظات مرحلة من مراحل الحكم الإلكتروني، وهي مرحلة تقديم المعلومات التي تصب في إطار توظيف الإنترنت في تحسين معرفة المواطنين كمرحلة أولية في إطار تفعيل المشاركة السياسية. والسؤال الذي يجب أن يطرح هنا هو: ما هي نوعية جودة المعلومات المقدمة ومداهما ؟ وهل تصب في إطار المعلومات السياسية المفيدة *Political usefulness information* التي تساعد في خلق معرفة جيدة تساعد في تكوين رأي عام واع يصب في عملية اتخاذ القرار بشكل إيجابي؟ أم أن المعلومات التي تقدم تعد من المعلومات غير المفيدة سياسيا *Political useless information* وترتبط غالبا بقضايا عامة أو معلومات ترويجية *Image-building information* أو تاريخية دون أن تكون وثيقة الصلة بالسياسات العامة على المستوى المحلي؟

فالملاحظات التي تم رصدها من خلال تحليل المضمون تشير إلى أن معظم المعلومات التي تقدم عبر المواقع الإلكترونية هي معلومات ترويجية عن تاريخ

المحافظة وأشهر المناطق السياحية بها والشخصيات الثقافية والسياسية التي تنتمي إليها. وبالرغم من توافر معلومات يمكن أن تصنف على أنها معلومات مفيدة مثل فرص الاستثمار المتاحة في المحافظة والهيكل التنظيمية للمديريات وبعض المعلومات حول الأنشطة المحلية، إلا أن غياب المعلومات الخاصة بالقرارات على المستوى المحلي والمناقشات التي تتم على مستوى المجالس المحلية والأوضاع التنموية في المحافظة والخطط الاستراتيجية للمحافظات وآليات التعامل مع المشكلات التي تواجه كل محافظة وأوضاع المرأة وحقوق الإنسان في المحافظة والخريطة السياسية للمحافظة قد يجعل من المعلومات المتوفرة من خلال هذه المواقع Political Uses Information.

وتوضح هذه النتائج أن أقل 5 مواقع في إتاحة المعلومات للمواطنين هي (الوادي الجديد) (نقطتان) و (الإسكندرية) (٣ نقاط) و (بني سويف - دمياط - البحيرة) (٤ نقاط). والملاحظ أن هذه المواقع جميعها من المحافظات الفقيرة في مجال تبني الحكومة الإلكترونية، وهو ما يشير إليه مجموع النقاط العام لكل منها. وتؤكد هذه النتائج أن مثل هذه المحافظات لم تهتم بتوظيف المواقع الإلكترونية لنشر معلومات أساسية عن الواقع المحلي. وعلى الرغم من أن تقديم المعلومات هو إحدى الوظائف الأساسية التي تسعى مشروعات الحكومة الإلكترونية إلى تحقيقها وخاصة في المراحل الأولى (مرحلة النشأة) وفقا للنموذج الذي صاغته الأمم المتحدة بالتعاون مع الجمعية الأمريكية للإدارة العامة (UN&ASPA, 2002)، إلا أن هذه المواقع لم تستفد من الإنترنت في هذا الاتجاه. ذلك يستوجب أن تعيد السلطات المحلية النظر في مشروعات الحكومة المحلية بما يمكنها من تحقيق الوظائف المتوقعة منها لتحقيق الأهداف التي تصب في اتجاه توظيف تكنولوجيا المعلومات وخاصة الإنترنت لتطوير نظام الحكم المحلي وتحقيق المزيد من الديمقراطية من خلال إتاحة المعلومات المفيدة سياسيا للمواطنين على المستوى المحلي.

## ٢,٢ مقارنة بين المواقع الإلكترونية للمحافظات في مجال تقديم الخدمات

تشير النتائج إلى أن المحافظات الخمس التي حصلت على أفضل النقاط في مجال تقديم الخدمات إلكترونياً هي ( مطروح - المنوفية ٥ نقاط) و (الدقهلية - جنوب سيناء ٤ نقاط) و (بورسعيد ٣ نقاط) من إجمالي النقاط الخاصة بهذا المكون (٩ نقاط). ويلاحظ أن محافظة مطروح كانت هي الفضلى أيضاً في مجال تقديم الخدمات إلكترونياً، وهو ما يؤكد تطور مشروع الحكومة الإلكترونية الذي تبناه المحافظة مقارنة بمشروعات المحافظات الأخرى. ويلاحظ أيضاً أن باقي المواقع جاءت ممثلة لمحافظات المجموعة الثانية (أقل من المتوسط) في مجال الحكومة الإلكترونية.

ومما يمكن ملاحظته في هذه النتائج غياب الموقع الخاص بمحافظة القاهرة عن هذه المجموعة بالرغم من أنه الموقع الثاني في ترتيب أفضل بعد محافظة مطروح من حيث إجمالي النقاط العام. فبالرغم من أن محافظة القاهرة جاءت ثاني أفضل موقع في مجال تقديم المعلومات إلا أنها غابت عن المواقع التي حصلت على أعلى النقاط في مجال تقديم الخدمات الإلكترونية متساوية في ذلك مع المحافظات الفقيرة في مجال الحكومة الإلكترونية (الوادي الجديد - دمياط - نقتان) ، وهو ما يعني تغليب البعد المعلوماتي على الأبعاد الأخرى الخاصة بفاعلية الحكومة الإلكترونية.

وتشير النتائج السابقة إلى أن هناك تراجعاً كبيراً في مجال تقديم الخدمات الإلكترونية من خلال مواقع المحافظات المصرية. ولم يحصل موقع محافظة بنى سويف على أي من النقاط الخاصة بمحور تقديم الخدمات إلكترونياً والمكون من ٩ نقاط. وجاءت أقل المحافظات (الإسكندرية - سوهاج - البحر الأحمر - الفيوم) نقطة واحدة لكل موقع. وهذه النتائج تعكس غياب البعد الخاص بالدور الذي يمكن أن تلعبه المواقع الإلكترونية في مجال تسهيل حصول المواطنين على الخدمات بسرعة وبأقل جهد وبغض النظر عن قريهم أو بعدهم من مراكز تقديم الخدمات عن مشروعات المحافظات الإلكترونية.

إن أهمية الاستفادة من تكنولوجيا الاتصال والمعلومات لتحسين الأداء الحكومي وخاصة في المحليات يبدو أنها لم تصل بعد لصانعي القرار على المستوى المحلي. إن العلاقة الوثيقة بين رضاء المواطنين عن الخدمات الحكومية وزيادة مشاركتهم السياسية تحتم على كل هذه المحافظات الفقيرة في هذا البعد أن تعيد النظر في محتويات مواقعها بما يضمن حصول المواطنين على الخدمات الأساسية إلكترونيا والتوسع في ذلك وتحسينه تماشيا مع التطور التكنولوجي الذي يضيف يوميا العديد من التطبيقات التقنية التي تصب في هذا الاتجاه. كما أن مقتضيات الإدارة الجيدة تقتضي أن تستفيد السلطات الحكومية المحلية من الإمكانيات التكنولوجية المتاحة في توفير الموارد البشرية والمادية والوقت اللازم لتقديم الخدمات الحكومية عبر الوسائل التقليدية. وتؤكد العديد من الدراسات وجود علاقة عكسية بين الحكومة الإلكترونية ومعدلات الفساد لاسيما في البلاد النامية. فالحكومة الإلكترونية تحسن عملية تطبيق القواعد على جميع المواطنين من خلال تقييد حرية حركة الموظفين الحكوميين وتفسيراتهم المتباينة للمعاملات الحكومية، وزيادة الشفافية، وتفعيل دور المواطنين في الرقابة على أعمال الحكومة وصيانة الموارد العامة للبلاد، ويسكوت (Wescott, 2003).

## ٢,٢ مقارنة بين المواقع الإلكترونية للمحافظات في مجال تفعيل المشاركة السياسية

تستهدف الديمقراطية تعزيز إتاحة المعلومات وتوفير المعرفة للمواطنين حول العملية السياسية والخدمات العامة والخيارات المتاحة أمامهم. كما أنها تستهدف أيضا تأمين عملية التحول من الإتاحة السلبية للمعلومات إلى تفعيل مشاركة المواطنين عبر آليات متعددة مثل استطلاعات الرأي واستشارة المواطنين، واستجلاء رؤاهم بشأن القضايا المختلفة وتشجيع المواطنين على التصويت الإلكتروني حول القضايا المطروحة، وتوفير الآليات التي تضمن قدرة المواطنين على التعليق على القرارات الخاصة بهم. وكذلك تقديم الشكاوى والحصول على المقترحات وغيرها من أنماط التفاعل بين المواطنين والمسؤولين.

وتشير النتائج إلى أن هناك ٥ مواقع أتاحت آليات لتواصل المواطنين وتفاعلهم من خلال الحكومة الإلكترونية. وهذه المواقع هي (مطروح - القاهرة ٨ نقاط) و (الدقهلية - المنيا - جنوب سيناء ٦ نقاط). ويلاحظ أن هذه المواقع تجاوزت أو اقتربت من الحصول على ٥٠% من عدد النقاط الخاصة بهذا البعد (١٢ نقطة). ويبدو

منطقياً أن تكون مطروح والقاهرة على رأس هذه المجموعة تماشياً مع حصولهما على أعلى النقاط في الإجمالي العام. وجاءت المواقع الثلاثة المتبقية من المجموعة الثانية (أقل من المتوسط). وبالرغم من أن توافر آليات للتفاعل والتواصل بين الحكومة والمواطنين يعد بعداً أساسياً E-governance في النموذج المستخدم لتقييم الحكومة الإلكترونية، إلا أن تجاوز محافظتين فقط حد ٥٠% من مجموع النقاط يشير إلى أن معظم تطبيقات الحكومة الإلكترونية على المستوى المحلي فقيرة في مجال إتاحة فرص للتفاعل بين المواطنين والسلطات المحلية.

ويجب أن يؤخذ في الاعتبار أن توافر الآليات للتفاعل والتواصل بين المواطنين والحكومة أو بين المؤسسات الحكومية الإلكترونية وبعضها البعض أو ما يسمى Public outreach or Democratic outreach لا يعني بالضرورة تحقق الوظيفة بشكل فعال.

فأحياناً ما يتم طرح قضايا قومية للنقاش المحلي، وهذا إما للبعد عن التعرض للقضايا المحلية، أو أن الأشخاص القائمين على المواقع الإلكترونية لا يدركون الهدف منها، فمثلاً في الموقع الخاص بمحافظة الإسماعيلية طرح السؤال التالي للنقاش: "ما رأيك في التوجه التكنولوجي الذي تدعمه الحكومة المصرية لخدمة المواطنين وكسر روتين العمل؟" وأحياناً ما يكون المقصود من المشاركة معنا في الرأي الحصول على مقترحات لتطوير الموقع الإلكتروني. كما أن هناك العديد من الاستطلاعات الموجودة في المواقع لا تتوافر لها الشروط الموضوعية للحصول على بيانات دقيقة وغالباً ما تكون متحيزة، نموذج لاستطلاعات الرأي: "ما رأيك في إنجازات محافظة المنيا؟"

وفي تجربة للباحثين بإرسال رسالة إلكترونية من خلال أيقونة "راسل المحافظ" إلى محافظ الإسماعيلية للشكوى من عدم إنارة أحد الطرق بمركز (التل الكبير)، إلا أنه وبعد مرور خمسة عشر يوماً تقريباً لم يتم الرد على الرسالة. وقد تكون هناك أسباب متعددة لتفسير ذلك، ومنها وجود وسطاء أو حراس بوابة Gatekeepers لتوصيل الرسائل أو عدم توصيلها، أو غياب الاهتمام في الأساس بالرد والاهتمام فقط بالشكل؛ أي وجود وسيلة التفاعل دون رغبة حقيقية في تفعيلها، أو



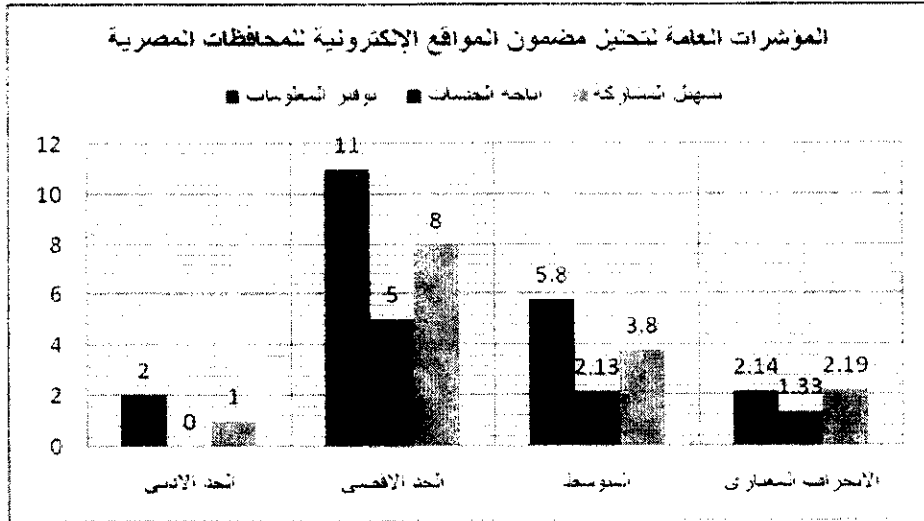
هناك مشاكل تقنية في استخدام الخدمة. ولكن ما يجب التركيز عليه هو توفير شكل للتواصل الإلكتروني دون الرد أو دون ضمان لانسياب المعلومات صعودا وهبوطا لا يحقق البعد الثاني لفاعلية الحكم الإلكتروني وهو الاستجابة للمواطنين .Public responsiveness or Democratic responsiveness

أما أقل 5 مواقع في ضمان التواصل بين السلطات الحكومية والمسؤولين فلم تحصل إلا على نقطة واحدة من إجمالي النقاط التي تقيس توافر العناصر الخاصة بهذا البعد (١٣ نقطة). وجاءت المحافظات جميعها من بين المجموعة الأكثر فقرا في تبني مشروع الحكومة الإلكترونية (دمياط- البحيرة- سوهاج- الأقصر- الفيوم)، وهو ما يؤكد أن هذه المواقع جاءت فقيرة في كل العناصر الخاصة بتقييم مشروع الحكومة الإلكترونية.

### ٣. المؤشرات العامة للمواقع الإلكترونية للمحافظات المصرية

تشير النتائج الخاصة بحساب متوسط النقاط العام إلى أن المكون الخاص بتقديم المعلومات سجل أعلى المتوسطات (٥.٨ نقطة)، على حين سجل المتوسط الخاص بعناصر الحكم الإلكتروني أو تفعيل مشاركة المواطنين في الحكم (٢.٨ نقاط)، فيما انخفض المتوسط الخاص ببعد تقديم الخدمات إلكترونيا ليسجل أدنى المتوسطات حيث بلغ (٢.١٢ نقطة).

شكل رقم (٣)



وتتطابق هذه النتائج مع الكثير الدراسات التي أجريت على تجارب الحكومة الإلكترونية وأثبتت أنه في المراحل الأولى تكون الأولوية للبعد المعلوماتي أو تتقدم الوظيفة الإعلامية غيرها من الوظائف الأخرى (تقديم الخدمات وتفعيل مشاركة المواطنين) (Norris, 2002). ووفقاً لما توصلت إليه دراسة سترومر-جاللي (Stromer-Galley, 2000) فإن الكثير من السياسيين يتجنبون التفاعل المباشر مع المواطنين من خلال الإنترنت بسبب خوفهم أو خشيتهم من فقد سيطرتهم على عملية الاتصال.

وبحساب الانحراف المعياري للأبعاد الثلاثة يلاحظ أن التباين بين مواقع الحكومات الإلكترونية للمحافظات بلغ أدنى مستوى له في البعد الخاص بتقديم الخدمات الحكومية عبر الإنترنت (١,٢٢)، وهو ما يشير إلى عدم وجود اختلافات كبيرة بين المواقع، حيث إن جميعها تشابهت أو تقاربت فيما يتعلق بانخفاض النقاط التي حصلت عليها في تقييم هذا المحور. وسجل الانحراف المعياري قيمة أعلى (٢,١٤)، وهو ما يشير إلى تباين نسبي بين المواقع في إهتمامها ببعد تقديم المعلومات عبر الإنترنت. فيما سجلت قيمة الانحراف المعياري أعلى مستوى لها فيما يتعلق بالنقاط التي حصلت عليها المواقع الإلكترونية الخاصة بعنصر تفعيل مشاركة المواطنين (٢,١٩)، وهو ما يشير إلى تباين نسبي بين المواقع في توفير هذه الآليات.

هذه النتائج تؤكد أن مشروعات الحكومة الإلكترونية على المستوى المحلي لا يمكن اعتبارها بواقعا الراهن أداة قد تساعد في تحسين نظام الحكم المحلي وبالرغم من أن العديد من الدراسات أشارت إلى أن توسيع أبعاد التفاعل بين المواطنين والمسؤولين المحليين يساعد في تطوير نظام الحكم المحلي، إلا أن نتائج تحليل المضمون للمواقع الإلكترونية للمحافظات أظهرت تراجع هذه المواقع في تزويد المواطنين بالمعلومات المفيدة سياسياً، كما أنها لا تهتم بتقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً، إضافة إلى عدم إتاحتها لفرص مشاركة المواطنين.

وبالرغم من أن الدراسات التي أجريت على مشروعات الحكومة الإلكترونية في العديد من الدول أشارت إلى إهتماما نسبياً بتوظيف المواقع في تحسين كفاءة الحكم المحلي وتحسين آليات تقديم الخدمات الحكومية وترشيد التكاليف

الخاصة بالعملية الإدارية في مقابل تراجع في الاهتمام بتوظيف تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في زيادة مشاركة المواطنين على المستوى المحلي في إطار الديمقراطية الإلكترونية (E-democracy)، إلا أن النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة تؤكد أن السلطات المحلية في مصر لم تستفد من تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في تحسين الجوانب الإدارية أو تطويرها ( Good management) أو من أجل تحقيق الحكم الجيد أو تعميق الممارسة الديمقراطية (Good democracy). وهذا يؤكد أن القائمين على مشروعات الحكومة الإلكترونية على المستوى المحلي لا يملكون استراتيجية محددة لإستخدام التكنولوجيا أو غير قادرين على تحديد الأهداف المراد تحقيقها من التواجد على شبكة الإنترنت.

### خاتمة الدراسة

اهتمت هذه الدراسة بتحليل مضمون المواقع الإلكترونية للمحافظات المصرية، التي بلغ عددها ٢٤ موقعا من إجمالي عدد المحافظات البالغ ٢٩ محافظة. وتم استخدام بوابة الحكومة المصرية (egypt.gov.eg)، ومحرك البحث Google باستخدام اسم المحافظة وأحيانا كلمات دالة gov.eg لحصر المواقع التي خضعت للتحليل. وبالرغم من تواجدها لمواقع محافظات الجيزة وشمال سيناء والقليوبية إلا أنها كانت غير نشطة، وأيضا لم تتوافر مواقع لأحدث محافظتين (حلوان-٦ أكتوبر).

وتوصلت الدراسة إلى نتيجة عامة، وهي ضعف العناصر الخاصة بتطبيق الحكومة الإلكترونية في تجربة المحافظات المصرية في ضوء النموذج الذي اعتمدت عليه ويشمل ثلاثة مكونات لتقييم الحكومة الإلكترونية-E-government ، وهي: بعد تقديم المعلومات أو المعرفة E-knowledge، وبعد إتاحة الخدمات أو تسهيل الحصول عليها عبر الموقع E-service، وبعد إتاحة فرص أوسع لمشاركة المواطنين E-governance.

وقد يكون عدم وضوح السياسات أو عدم بلورة رؤية محددة لتدشين مواقع الإلكترونية خاصة بالمحافظات المصرية أحد أهم الأسباب التي تفسر ضعف هذه المواقع في المؤشرات الخاصة بفاعلية تطبيق الحكومة الإلكترونية وفقا لمقارب أو لمدخل التكنولوجيا في خدمة العملية السياسية والذي يرتبط بزيادة المعلومات

والمعرفة Good-informed citizens، تحسن الأداء الحكومي government performance، وتحقيق اللامركزية Decentralization، والرضاء العام Public satisfaction، وزيادة المشاركة السياسية Political participation.

وتخلص هذه الدراسة إلى أن المحافظات المصرية لم تستفد حتى الآن بالإمكانات التي توفرها تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وأهمها الإنترنت في تبني مشروعات للحكومة الإلكترونية ذات رؤية شاملة تأخذ في الاعتبار الجوانب السياسية أو الاستخدامات السياسية للإنترنت دون قصرها فقط على الجوانب الإدارية أو التسويقية كأدوات للعلاقات العامة تهتم بإبراز الإنجازات والأنشطة الخاصة بالمحافظ، أو اعتبارها أداة للتأكيد على تبني المحافظة لتكنولوجيا المعلومات بامتلاكها موقعا على الإنترنت مساهمة للمناخ العام (بعد الموضحة)، دون وجود جاد للأدوات التي تقود إلى تحقيق رضا عام للمواطنين ينعكس على مشاركة فاعلة في العملية السياسية. ووفقا لما طرحه جوزيف ناي (Joseph S. Nye, 1999) فإن التكنولوجيا وحدها لن تقرر ما إذا كانت العملية الديمقراطية أو الممارسة الديمقراطية سوف تستفيد من البيئة الاتصالية الجديدة، ولكن سوف يتوقف ذلك على الاختيارات السياسية في المرتبة الأولى.

وتوصي الدراسة باستمرار البحوث التي تهتم بتقييم مشروعات الحكومة الإلكترونية على المستويين القومي والمحلي لرصد أوجه التباين والاتفاق بين هذه المشروعات. كما توصي الدراسة بضرورة دراسة القائمين على مشروعات الحكومة الإلكترونية في المحافظات للوقوف على دوافع الاستخدام وقواعد عملهم والسياسات التي تحكم توجهات المحافظات فيما يتعلق بالحكومة الإلكترونية. وهناك أيضا حاجة لدراسة أنماط استخدام المواطنين على مستوى المحليات للمواقع الخاصة بالمحافظات واتجاهاتهم حولها واقتراحاتهم لتفعيل هذه المواقع.

### ملخص الدراسة

بالرغم من التوسع في مجال تطبيقات الحكومة الإلكترونية في مصر، إلا أن الدراسات التي تتصدى لمتابعة هذه المبادرات وتقييمها من خلال اقترابات علمية مختلفة لا تزال في حاجة إلى المزيد من الجهود. وبالرغم من أن المدخل التكنولوجي والإداري والاقتصادي يحظى ببعض الاهتمام في دراسة مشروعات الحكومة الإلكترونية، إلا أن دراسة هذه المبادرات وتقييمها من خلال مدخل الاتصال السياسي

لا تزال في مراحلها الأولى. وربما يعود ذلك إلى أن الكثير من الحكومات التي تنتمي للدول التي في طور النمو الاقتصادي والتحول السياسي نحو مزيد من الديمقراطية لا تزال تركز على أن تطبيقات الحكومة الإلكترونية تستهدف بالأساس خدمة أغراض اقتصادية أو إدارية دون الأخذ في الاعتبار البعد الديمقراطي والاستخدام السياسي للمواقع الإلكترونية الحكومية.

وهذه الدراسة هي محاولة لبناء تراكم بحثي يتكامل مع المقتربات المختلفة لدراسة الحكومة الإلكترونية وتركز على تحليل محتوى المواقع الإلكترونية للمحافظات من خلال نموذج للتحليل يقيس مدى ما تتيحه المواقع الإلكترونية من معلومات وخدمات وآليات لتفعيل مشاركة المواطنين. وتهدف الدراسة من خلال التركيز على البعد السياسي التعرف على الدور الذي يمكن أن تقوم به هذه المواقع في زيادة معرفة ووعي وتحقيق رضاء ومشاركة أكثر فعالية للمواطنين على المستوى المحلي (١).

وخلصت الدراسة إلى نتيجة عامة مؤداها ضعف العناصر الخاصة بتطبيق الحكومة الإلكترونية في تجربة المحافظات المصرية بناء على المعيار الذي طورته الدراسة لتحليل هذه المواقع. وحصل أفضل المواقع (محافظة مطروح) على (٢٤ نقطة من إجمالي ٢٥ نقطة، أي ما نسبته ٦٨,٦ ٪)، على حين حصل الموقع الخاص بمحافظة

(١) على الرغم من أن عدد المحافظات المصرية يبلغ ٢٩ محافظة. إلا أن عدد المواقع التي خضعت للدراسة بلغ ٢٤ موقعا، حيث إن هناك ٥ محافظات ليس لها مواقع إلكترونية حتى الآن.

القاهرة على المركز الثاني (١٩ نقطة، أي ما نسبته ٥٤,٣%) من إجمالي النقاط العام، في حين حصلت باقي مواقع المحافظات على أقل من ٥٠% من إجمالي النقاط. وأثبتت النتائج أن هناك اهتماما نسبيا من بعض المحافظات باستخدام الإنترنت في مجال نشر معلومات تهم المواطنين سواء كانت عامة أو خاصة ببعض الخدمات أو تتعلق بعرض الأنشطة التي تقوم بها السلطات المحلية، مقارنة ببعدي تقديم الخدمات وأنماط مشاركة المواطنين. يؤكد ذلك المتوسط الذي حصل عليه هذا البعد (٥,٨) مقارنة بالأبعاد الأخرى (٢,٨) و (٢,١٣) لبعدي تفاعل ومشاركة المواطنين، وتقديم الخدمات إلكترونيا على التوالي.

هذه النتائج تشير إلى أنه لم يتم حتى الآن الاعتماد على تكنولوجيا الاتصال، ومنها الإنترنت في الاتصال السياسي على المستوى المحلي. فالمؤشرات التي تم قياسها لتقييم مشروعات الحكومة الإلكترونية من منظور سياسي يربط بين التوسع في الاستخدامات التكنولوجية وتفعيل المشاركة السياسية أظهرت تراجع معظم المواقع الخاصة بالمحافظات المصرية في توظيف التكنولوجيا بشكل يستجيب لاحتياجات المواطنين ويتماشى مع التوجهات الدولية للاستفادة من التكنولوجيا في تطوير الممارسة الديمقراطية.

وقد أوصت الدراسة باستمرار تقييم مشروعات الحكومة الإلكترونية والمقارنة بين الواقعين القومي والمحلي، بالإضافة إلى دراسة القائمين على مشروعات المواقع الخاصة بالمحافظات للوقوف على دوافع الاستخدام وقواعد العمل والسياسات التي تحكم توجهات السلطات المحلية فيما يتعلق بالحكومة الإلكترونية، وأيضا دراسة استخدام المواطنين على مستوى المحليات للمواقع الخاصة بالمحافظات واتجاهاتهم حولها واقتراحاتهم لتفعيل هذه المواقع.

### قائمة المراجع:

- Abramson, J., Arterton, C., & Orren, G. (1998). *The Electronic Commonwealth: The Impact of New media Technologies on Democratic Politics*. NY: Basic Books.
- Ahmed, N. (2006). An Anthology of E-Participation Models, in United Nations Department of Economic and Social Affairs (UNDESO) (Ed.), *E-Participation and E-Government: Understanding the Present and Creating the Future* (pp. 114-128). Retrieved July 5, 2009, from <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan026527.pdf>
- Albrecht, S., et al. (2008). *E-Partizipation – Elektronische Beteiligung von Bevölkerung und Wirtschaft am E-Government*. Germany, Bremen: Institut für Informationsmanagement GmbH (ifib). Retrieved July 6, 2009, from [http://www.buergerengagement.bremen.de/sixcms/media.php/13/ifib-zebralog\\_e-partizipation%5B1%5D.pdf](http://www.buergerengagement.bremen.de/sixcms/media.php/13/ifib-zebralog_e-partizipation%5B1%5D.pdf)
- Alexa Internet, Inc. (2009). Retrieved July 13, 2009, from <http://www.alexa.com>
- Azab, N.A., Kamel, S., & Dafoulas, G. (2009). A suggested Framework of Computing for Assing Exlectronic Readiness in Egypt. *Electronic Journal of e-Government*, 7(1), 11-28.
- Backus, M. (2001). *E-government in Developing Countries*. Retrieved June 8, 2009, from <http://www.ftpijcd.org/files/research/reports/report3.pdf>
- Bonham, G. M., Seifert, J. W., & Thorson, S. J. (2001). *The Transformational Potential of E-government: The Role of Political Leadership*. Retrieved July 10, 2009 from <http://www.maxwell.syr.edu/maspages/faculty/gmbonham/ecpr.htm>.
- Brown, M., & Brudney, J. (2001). *Achieving Advanced Electronic Government Services: An Examination of Obstacles and Implications from an International Perspective*. Paper presented at the National Public Management Research Conference, Bloomington, IN.
- Castells, M. (2001). *The Internet Galaxy: Reflections on the Internet, -Business, and Society*. Oxford University Press.
- Chadwick, A., & May, C. (2001). *Interaction Between States and Citizens in the Age of the Internet: "e-government" in the United States, Britain and European Union*. Retrieved July 3, 2009, from [http://www.brown.edu/Departments/Taubman\\_Center/polreports/egovt01us.html](http://www.brown.edu/Departments/Taubman_Center/polreports/egovt01us.html)

- Curtin, G. (2007). Global E-Government and E-Participation Models, Measurement and Methodology: Issues and Challenges. In United Nations Department of Economic and Social Affairs (UNDESO) (Ed.), E-Participation and E-Government: Understanding the Present and Creating the Future (pp. 59-75) Retrieved July 5, 2009, from <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan026527.pdf>
- DiMaggio, P., Eszter Hargittai, E., Neuman, W. R., & Robinson, P.J. (2001). Social Implications of the Internet. *Annu. Rev. Sociol.*, 27, 307–36. Retrieved July 23, 2009, from [http://www.casa.ucl.ac.uk/cyberspace/dimaggio\\_social\\_implications\\_ofthe\\_internet.pdf](http://www.casa.ucl.ac.uk/cyberspace/dimaggio_social_implications_ofthe_internet.pdf)
- Egypt Human Development Report. (2008). Egypt's Social Capital Contract: The Role of Civil Society. Egypt: United Nations Development Programme (UNDP) & Institute of National Planning.
- Fursich, E., & Robins, M. B. (2002). Africa.com: The Self-Representation of Sub-Saharan Nations on the World Wide Web. *Critical Studies in Media Communications*, 19(2), 190-211. Retrieved July 8, 2009, from <http://www.csun.edu/~vcspc00g/454/africa.com-selfreponweb-csmc.pdf>
- Ha, L., & James, E. L. (1998). Interactivity Reexamined: A baseline Analysis of Early Business Web Sites. *Journal of Broadcasting and Electronic Media*, 42(2), 457-474.
- Heeks, R. (2007). Understanding and Measuring E-government: International Benchmarking Studies. In United Nations Department of Economic and Social Affairs (UNDESO) (Ed.), E-Participation and E-Government: Understanding the Present and Creating the Future (pp. 11-59). Retrieved July 5, 2009, from <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan026527.pdf>
- Holzer, M. & Melitski, J. (2003). A Comparative E-government Analysis of New Jersey's 10 Largest Municipalities. Rutgers University, Cornwall Center Publication Series Retrieved July 7, 2009 from <http://www.cornwall.rutgers.edu/pdf/Holzer.pdf>
- Improvement and Development Agency (IDeA) (2002). Local e-government Now: A Worldwide View. Retrieved July 8, 2009, from [http://www.sap.com/uk/industries/publicsector/debateit/june02/Deb\\_IT14/pages/idea.htm](http://www.sap.com/uk/industries/publicsector/debateit/june02/Deb_IT14/pages/idea.htm)



- Internet World States (2009). Retrieved July 3, 2009, from <http://www.internetworldstats.com/stats1.htm>
- Joseph S. Nye, Jr. (1999). Information Technology and Democracy -Governance. In, C. E. C. Kamarck & Jr. Joseph S. Nye (Eds.), *Democracy.com?, Governance in A Networked World* (pp. 1-33).UK :Hollis.
- Mason, M. S. & Hacker, L. K. (2003). Applying Communication Theory to Digital Divide Research. *IT & Society*, 1(5), 40-55. Retrieved July 18, 2009, from [http://www.wykladowcy.wspa.pl/wykladowca/pliki/pic/upload/12/social\\_implications\\_of\\_the\\_internet.pdf](http://www.wykladowcy.wspa.pl/wykladowca/pliki/pic/upload/12/social_implications_of_the_internet.pdf)
- McMillan, S. J. (2000). The Microscope and the Moving target: The Challenge of Applying Content Analysis to the World Wide Web. *J&MC Quarterly*, 77 (1), 80-98.
- McQuail, D. (2005). *McQuail's Mass Communication Theory*. London: Sage Publications.
- Moon, M. J. (2002). The evolution of E-government among Municipalities: Rhetoric or Reality? *Public Administration Review*, 62 (4), 424-433.
- Musso, J., Wear, C., & Hale, M. (2000). Designing Web Technologies for Local Governance Reform: Good Management or Good Democracy? *Political Communication*, 17, 1-19.
- Norris, F. (2002). Electronic Government at the American Grassroots -- Future Trajectory. Retrieved July 12, 2009, from <http://www.umbc.edu/mipar/documents/HICSSpaper.pdf>
- Poindexter, P. M., & McCombs, M. E. (2001). Revisiting the Civic Duty to Keep Informed in the New Media Environment. *J&MC Quarterly*, 78 (1), 113-126.
- Sha'ban, C. (2006). E-government Readiness in the Arab Countries. Retrieved July 11, 2009, from <http://www.tagorg-theinstitution.com/Files/2006/Events/E-Government%20readiness%20in%20the%20Arab%20Countries.pdf>
- Stoica, V. & Ilas, A. (2009). Romanian Urban e-Government. *Digital Services and Digital Democracy in 165 Cities*. *Electronic Journal of e-Government* Volume 7 Issue, 171 – 182. Retrieved 10 July, 2009, from [www.ejeg.com](http://www.ejeg.com)
- Stromer-Galley, J. (2000). On-line Interaction and Why Candidates Avoid It. *Journal of Communication*, 50 (4), 111-132.
- Tolbert, C., Mossberger, K. & McNeal, R. (2002). Beyond the Digital Divide: Exploring Attitudes about Information Technology, Political Participation, and Electronic Government. Retrieved July 12, 2009, from [http://www.allacademic.com/meta/p66023\\_index.html](http://www.allacademic.com/meta/p66023_index.html)

- United Nations & American Society for Public Administration (ASPA) (2002) Benchmarking E-government: A global perspective. Retrieved June 7, 2009, from <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan021547.pdf>
- United Nations (2008). E-government Survey 2008: From e-Government to Connected Governance. Retrieved July 3, 2009, from <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN/UNPAN028607.pdf>
- Van Dijk, J. (1996). Models of Democracy behind the Design and Use of New Media in Politics. *The public*, 3, 43-56.
- West, D. (2007). State and Federal E-Government in the United States. Retrieved July 7, 2009, from <http://www.insidepolitics.org/egovt07us.pdf>
- Winkel, O. (2004). Zukunftsperspektive Electronic Government. *Aus Politik und Zeitgeschichte*, B 18, 7-15.
- Yildiz, M. (2007). E-government Research: Reviewing the Literature, Limitations, and Ways Forward. *Government Information Quarterly*, 24, 646-665. Retrieved July 11, 2009, from [http://www.sciencedirect.com/science?\\_ob=ArticleListURL&\\_method=list&\\_ArticleListID=961788269&\\_sort=r&\\_view=c&\\_acct=C000041101&\\_version=1&\\_urlVersion=0&\\_userid=7302425&md5=b17f32bee7bb18c16e3d221fd27fb321](http://www.sciencedirect.com/science?_ob=ArticleListURL&_method=list&_ArticleListID=961788269&_sort=r&_view=c&_acct=C000041101&_version=1&_urlVersion=0&_userid=7302425&md5=b17f32bee7bb18c16e3d221fd27fb321)

مرفق (أ)

دليل تحليل مضمون المواقع الإلكترونية للمحافظات المصرية

| المحافظة |  |  |   |
|----------|--|--|---|
|          |  |  | أولاً: عناصر الحكم الإلكتروني<br>E-governance |
|          |  |  | ١. مشاركة أو تمثيل المواطنين                  |
|          |  |  | المنتديات                                     |
|          |  |  | إيميل لبعض المسؤولين                          |
|          |  |  | استبيان                                       |
|          |  |  | إرسال تعليق                                   |
|          |  |  | نموذج للشكوى                                  |
|          |  |  | غرفة أو مساحة للدردشة                         |
|          |  |  | روابط للمواقع الخاصة ببعض المسؤولين           |
|          |  |  | مدونة   |
|          |  |  | أخرى (١: ٠٠٠)                                 |
|          |  |  | الإجمالي                                      |
|          |  |  | ٢. تسهيل التواصل بين الجهات الحكومية          |
|          |  |  | خدمات البوابة                                 |
|          |  |  | وجود روابط لجهات أخرى تابعة للجهة             |
|          |  |  | روابط لجهات حكومية أخرى                       |

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  | أخرى (١:٠٠٠)   |
|  |  |  |  | الإجمالي   |
|  |  |  |  | إجمالي فئة عناصر الحكم الإلكتروني.                   |
|  |  |  |  | ثانياً: عناصر الخدمات الإلكترونية E-services         |
|  |  |  |  | ١- الخدمات غير التفاعلية                             |
|  |  |  |  | معلومات حية أو مباشرة تخص الجوانب المعيشية اليومية   |
|  |  |  |  | الحصول على إستشارات                                  |
|  |  |  |  | أخرى (١:٠٠٠)   |
|  |  |  |  | الإجمالي   |
|  |  |  |  | ٢- الخدمات التفاعلية                                 |
|  |  |  |  | ملء الإستمارات أو النماذج إلكترونياً                 |
|  |  |  |  | الدفع الإلكتروني                                     |
|  |  |  |  | تحميل الملفات  |
|  |  |  |  | البحث في قواعد البيانات للحصول على معلومة أو إستشارة |
|  |  |  |  | إيميل للحصول على الخدمة                              |
|  |  |  |  | أخرى (١:٠٠٠)   |
|  |  |  |  | الإجمالي   |
|  |  |  |  | إجمالي فئة عناصر الخدمات الإلكترونية                 |

|  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|---|
|  |  |  |  | ثالثاً: عناصر المعرفة الإلكترونية<br>E-knowledge                          |
|  |  |  |  | ١- تقديم معلومات حكومية أو رسمية  |
|  |  |  |  | معلومات حول الموقع والجهات التابعة أو المؤسسات التابعة والمسئولة          |
|  |  |  |  | معلومات عن الشؤون الحكومية ( الأداء الحكومي) أو الشؤون السياسية           |
|  |  |  |  | معلومات حول السياسات والقواعد والإجراءات والقوانين الحكومية               |
|  |  |  |  | أخرى (١:٠٠٠)  |
|  |  |  |  | الإجمالي  |
|  |  |  |  | ٢- تقديم معلومات عامة   |
|  |  |  |  | معلومات عن المحافظة (التاريخ، الجغرافية، أهم الشخصيات، المناسبات الوطنية) |
|  |  |  |  | معلومات حول الصناعات أو الاستثمار أو الجوانب الاقتصادية في المحافظة       |
|  |  |  |  | أخبار محلية خاصة بالمحافظة  |
|  |  |  |  | أخبار قومية أو خاصة بمحافظات أخرى   |
|  |  |  |  | أخبار دولية   |

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  | معلومات تعليمية (دورات<br>تدريبية ورش عمل) |
|  |  |  |  | معلومات من خبراء أو متخصصين                |
|  |  |  |  | وجود مكتب أو أبحاث رقمية                   |
|  |  |  |  | أخرى (١:٠٠٠)                               |
|  |  |  |  | الإجمالي                                   |
|  |  |  |  | إجمالي فئة عنصر المعرفة<br>الإلكترونية     |

## مرفق (2)

قائمة بالمواقع الإلكترونية التي خضعت للتحليل

| الموقع  | المحافظة      |
|---|---------------|
| <a href="http://www.matrouh.gov.eg">http://www.matrouh.gov.eg</a>           | مطروح         |
| <a href="http://www.cairo.gov.eg">http://www.cairo.gov.eg</a>               | القاهرة       |
| <a href="http://www.dakahliya.gov.eg">http://www.dakahliya.gov.eg</a>       | الدقهلية      |
| <a href="http://www.ismaelya.gov.eg">http://www.ismaelya.gov.eg</a>         | الإسماعيلية   |
| <a href="http://www.minia.gov.eg">http://www.minia.gov.eg</a>               | المنيا        |
| <a href="http://www.southsinai.gov.eg">http://www.southsinai.gov.eg</a>     | جنوب سيناء    |
| <a href="http://www.suez.gov.eg">http://www.suez.gov.eg</a>                 | السويس        |
| <a href="http://www.monofeya.gov.eg">http://www.monofeya.gov.eg</a>         | المنوفية      |
| <a href="http://www.portsaid.gov.eg">http://www.portsaid.gov.eg</a>         | بورسعيد       |
| <a href="http://www.aswannews.gov.eg">http://www.aswannews.gov.eg</a>       | أسوان         |
| <a href="http://www.kafrelshiekh.gov.eg">http://www.kafrelshiekh.gov.eg</a> | كفر الشيخ     |
| <a href="http://www.kena.gov.eg">http://www.kena.gov.eg</a>                 | قنا           |
| <a href="http://www.asuit.gov.eg">http://www.asuit.gov.eg</a>               | أسيوط         |
| <a href="http://www.sharkia.gov.eg">http://www.sharkia.gov.eg</a>           | الشرقية       |
| <a href="http://www.gharbiya.gov.eg">http://www.gharbiya.gov.eg</a>         | الغربية       |
| <a href="http://www.fayoum.gov.eg">http://www.fayoum.gov.eg</a>             | الفيوم        |
| <a href="http://www.luxor.gov.eg">http://www.luxor.gov.eg</a>               | الأقصر        |
| <a href="http://www.benisueif.gov.eg">http://www.benisueif.gov.eg</a>       | بني سويف      |
| <a href="http://www.sohag.gov.eg">http://www.sohag.gov.eg</a>               | سوهاج         |
| <a href="http://www.alexandria.gov.eg">http://www.alexandria.gov.eg</a>     | الإسكندرية    |
| <a href="http://www.behera.gov.eg">http://www.behera.gov.eg</a>             | البحيرة       |
| <a href="http://www.redsea.gov.eg">http://www.redsea.gov.eg</a>             | البحر الأحمر  |
| <a href="http://www.domyat.gov.eg">http://www.domyat.gov.eg</a>             | دمياط         |
| <a href="http://www.newvalley.gov.eg">http://www.newvalley.gov.eg</a>       | الوادي الجديد |

مرفق (٢)

خريطة توضيحية للمحافظات المصرية وعدد السكان

